

740 75023, 6350 3021 - 87, 55
2021 - 1053, 10
2023 - 947, 10

B10134.1.2022

Syrion

DOBRE POŁĄCZENIA

UMOWA ABONAMENTOWA na świadczenie usług Telekomunikacyjnych

Syrion Sp. z o.o.
ul. Boczna 6L, 44-240 Żory
NIP 635-178-71-87, REGON 240936477 KRS 0000308765
Tel. 32 72 31 500, fax 32 72 31 501

Nr 72/12/B10/2021

Zawarta w Żorach w dniu 10.12.2021 roku, pomiędzy firmą Syrion Sp. z o.o. wpisaną do KRS pod numerem 0000308765, prowadzoną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, Wydział X Gospodarczy KRS, kapitał założycielski 117.300 złotych opłacony w całości, o numerach NIP 635-178-71-87, REGON 240936477 z siedzibą w Żorach, ul. Boczna 6L, którą reprezentują jedna z wymienionych poniżej osób:

p. Jerzy Capi – Prezes Zarządu,
p. Jacek Lorkiewicz – Wiceprezes Zarządu,
p. Marcin Sztajerski – Prokurent,
p. Barbara Niedźwiedz – Prokurent,
zwaną dalej **Operatorem**, a:

Gmina Kędzierzyn-Koźle z siedzibą w 47-200 Kędzierzyn-Koźle, ul. Grzegorza Piramowicza 32, o numerze NIP: 7492055601, ODBIORCA: Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle z siedzibą w 47-200 Kędzierzyn-Koźle, ul. Grzegorza Piramowicza 32, reprezentowaną przez:

p. Sabinę Nowosielską – Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle
zwanym dalej **Abonentem**.

POSTANOWIENIA UMOWY

§1

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Operatera usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Cenniku B2B będącym częścią Załącznika nr 1, który stanowią integralną część niniejszej Umowy.
2. Operator oferuje usługi telekomunikacyjne na terenach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie usług. Ewentualna zmiana miejsca świadczenia usług będzie wymagać zmiany niniejszej Umowy i uzależniona będzie od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatera.
3. Zawarcie Umowy związane jest z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w Cenniku B2B lub Regulaminach Promocji.

§2

Definicje

Określone w Umowie pojęcia mają następujące znaczenie:

Cennik B2B- cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatera na rzecz przedsiębiorców w zależności od wybranej Opcji lub promocji, stanowiące integralną część Umowy. Jeśli niniejsza Umowa posługuje się pojęciem Cennika to oznacza on Cennik B2B; Cennik B2B określa jednocześnie parametry techniczne Usługi świadczonej przez Operatera na podstawie Umowy.

Biuro Obsługi Klienta- miejsce obsługi Abonentów w biurze siedziby Operatera;
Hasło- poufny ciąg znaków, znany wyłącznie Abonentowi

Instalacja- czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do Sieci Operatera oraz umożliwienie korzystania z Usług;

ISP- operator telekomunikacyjny prowadzący działalność telekomunikacyjną na podstawie ważnego wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych;

Lokal- nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Operatera, lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakończenie sieci;

Nieuzasadnione wezwanie- interwencje służb serwisowych Operatera na żądanie Abonenta, w których stwierdzono poprawne działanie Usługi lub brak dostępu do Usługi albo jej zakłócenie, z winy Abonenta;

Numer klienta- unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków, przekazywany Abonentowi wraz z Hasłem przy zawieraniu Umowy;

Okienko/Okno serwisowe- przerwa w świadczeniu Usług, spowodowana koniecznością przeprowadzenia przez Operatera prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych Sieci

Opcja- wariant usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku B2B;

Oплата abonamentowa- miesięczna opłata za Usługi świadczone przez Operatera na rzecz Abonenta;

Oплата aktywacyjna- jednorazowa opłata za uruchomienie Usług(i) świadczonej przez Operatera na rzecz Abonenta;

Oплата wyrównawcza- kara umowna jaką Operater obciąża Abonenta za przedterminowe rozwiązanie umowy będą sumą ulg przyznanych Abonentowi przez Operatera pomniejszonych proporcjonalnie do czasu pozostałego do zakończenia umowy w normalnym trybie;

Przedstawiciel Operatera- osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatera, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia. Przedstawicielem Operatera jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu Abonenta; **Regulamin Promocji**- dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług;

Sieć- sieć telekomunikacyjna Operatera, służąca do świadczenia Usług wynikających z Umowy;

Sila wyższa- zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, itp.;

Sprzęt- urządzenia techniczne oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatera, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone protokołem przekazania Sprzętu (Protokół Zdawczo-Odbiorczy); **Strony**- Operater oraz Abonent;

Tytuł prawny do Lokalu- oznacza każdy tytuł, na podstawie którego Abonent korzysta z Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Zakończenia Sieci u Abonenta i świadczenie mu Usług;

Umowa- umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem, zgodnie z którą Operater zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umowy, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi;

Usługa- usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatera na rzecz Abonenta w ramach realizacji Umowy określona szczegółowo w Załączniku nr 1;

Usługa Internetowa- usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet;

Usługa Transmisji Danych- usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości przesyłu danych Abonenta w relacjach punkt-punkt lub punkt-wielopunkt;

Usługa Dzierżawy Włókien- usługa telekomunikacyjna polegająca na dzierżawie włókien światłowodowych na rzecz Abonenta w relacjach punkt-punkt;

Usługa Telefonii- usługa telekomunikacyjna w technologii stacjonarnej, świadczona w Sieci Operatera za pomocą protokołu SIP, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;

Usterka- techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatera obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług; Kwalifikowaną jej postacią jest **Awaria**, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

Urządzenia- komputer, telefon lub inne urządzenia zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta;

Zakończenie Sieci- sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona w sposób umożliwiający podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatera i korzystanie z Usług;

§3

Okres obowiązywania umowy, termin oczekiwania na przyłączenie do sieci, termin rozpoczęcia świadczenia usług, instalacja i zasady korzystania ze sprzętu

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony w Załączniku nr 1 począwszy od dnia podpisania protokołu odbioru.
2. Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada Tytuł prawny do Lokalu, w którym świadczona będzie Usługa oraz jest zobowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od jego utraty do pisemnego powiadomienia Operatera o tym fakcie. Utrata Tytułu prawnego uprawnia Operatera do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym oraz do naliczenia opłaty wyrównawczej i/lub dochodzenia odszkodowania.
3. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
4. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci

oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawicieli Operatora, z uwzględnieniem najmniejszej uciążliwości dla Abonenta i w uzgodnieniu z nim.

5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę na dokumencie (Protokół Zdawczo- Odbiorczy) przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.

6. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

7. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

8. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania, podobnie jak Zakończenie Sieci pozostają własnością Operatora przez okres obowiązywania Umowy i po jej rozwiązaniu.

9. Operator zobowiązuje się do dokonania Instalacji w terminie określonym w Załączniku nr 1.

10. Abonent zobowiązuje się do podpisania Protokołu-Zdawczo odbiorczego potwierdzającego wykonanie przez Operatora Instalacji w terminie 3 dni roboczych od przedstawienia przez Operatora Protokołu do podpisania.

11. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w Załączniku nr 1, o ile Abonent nie zgłosił, w formie pisemnej jako fax lub e-mail do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu.

12. W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie, Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej Załączniku nr 1.

13. W ramach Usług, Abonent otrzymuje Numer klienta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem oraz logowania do Wirtualnego Biura Obsługi Klienta pod adresem wbok.syryon.pl określony w Karcie Informacyjno-Adresowej stanowiącej Załącznik nr 2.

§4

Zmiana umowy

1. Z zastrzeżeniem przepisów poniższych, wszelkie zmiany postanowień Umowy, w szczególności (i) zmiana Opcji, (ii) zmiana pakietu taryfowego, (iii) zmiana wysokości opłat, wymagają dla swej ważności zgody obu Stron wyrażonej w formie pisemnego aneksu do Umowy, podpisanego przez obie Strony.

§5

Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy, zawieszenie świadczenia usług

1. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem Stron.

2. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złożył przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.

3. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym wpłynęło wypowiedzenie.

4. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi demontażu sprzętu pozostającego własnością Operatora, po uprzednim powiadomieniu, w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. W przypadku niemożliwości demontażu Sprzętu, Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie terminu może obciążyć Abonenta karą umowną, stanowiącą równowartość Sprzętu z chwili oddania go Abonentowi do użytku lub zgłosić popełnienie przestępstwa zaboru mienia. Obciążenie karą umowną w wskazanej wysokości nastąpi także w przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji.

5. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania, oraz ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy na czas określony. O ile niniejsza Umowa nie stanowi inaczej, wysokość ulgi lub odszkodowania, jakich zapłaty może domagać się Operator od Abonenta odpowiada sumie poszczególnych miesięcznych ulg w opłacie Abonentowej za okres od dnia rozwiązania Umowy do dnia, do którego była ona zawarta oraz uldze w przyznanej Abonentowi opłacie aktywacyjnej, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

6. Operator może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Abonent:

- o pomimo wezwania do zapłaty w terminie 7 dni nadal zalega z zapłatą jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem lub Umową o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
- utracił tytuł prawny do Lokalu,
- udostępni bez zgody Operatora sygnał osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy Umowa, chyba że Abonent posiada status ISP,
- używa Sprzętu niezgodnie z Umową lub Instrukcją obsługi Sprzętu, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępni go osobom trzecim,
- wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,
- używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Operatora,
- uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów, okresowej kontroli

lub usunięcia Usterki albo Awarii (tj. kwalifikowanej Usterki, uniemożliwiającej świadczenie Usług),

h) pomimo wezwania do podpisania w terminie 7 dni Abonent nie podpisał Protokołu Zdawczo -Odbiorczego w terminie 30 dni od daty poprawnego wykonania Instalacji w terminie określonym Umową,

i) pomimo wezwania do zaprzestania nadal narusza inne warunki Umowy.

7. Operator może zawiesić świadczenie Usług na pisemny wniosek Abonenta, złożony z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem od 1-szego dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym złożono wniosek. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu 1 dotyczy sytuacji, w której Abonent nie zalega z jakimikolwiek opłatami na rzecz Operatora. Zawieszenie usług może nastąpić jednokrotnie w ciągu trwania umowy. Okres zawieszenia nie może być krótszy niż 2 miesiące i nie może przekraczać 6 miesięcy.

8. Za zawieszenie świadczenia Usług pobierana jest jednorazowa opłata w wysokości połowy opłaty abonamentowej.

9. W razie zawarcia Umowy terminowej, ulega ona przedłużeniu o łączny okres trwającego zawieszenia świadczenia Usług. Dotyczy to zarówno sytuacji opisanych w ust. 6 jak i ust. 7 powyżej.

10. Z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie dostarczania sygnału. W trakcie zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 7 Operator nie pobiera Opłaty abonamentowej. W razie zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 6 powyżej, zamiast Opłaty abonamentowej pobierana jest opłata za utrzymanie łącza i Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta w wysokości połowy Opłaty abonamentowej.

11. Od momentu ponownego udostępnienia sygnału, ponownie naliczane są Opłaty abonamentowe. Ponowna aktywacja zawieszonych na podstawie ust. 6 Usług może nastąpić po uregulowaniu zaległych opłat wraz z odsetkami umownymi.

12. Umowa wygasa wskutek wykreślenia Abonenta, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną, z właściwego rejestru lub ewidencji, chyba że na moc przepisów szczególnych osoba trzecia przejmuje wszystkie prawa i obowiązki Abonenta.

13. Operatorowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku wystąpienia braku technicznych możliwości wynikających z przyczyn niezależnych od Operatora, zapewnienia Abonentowi usług telekomunikacyjnych o wymaganej jakości przy pomocy technologii stosowanej przez Operatora o jakości co najmniej takiej samej jak w dniu zawarcia niniejszej Umowy. Brak technicznych możliwości opisanych powyżej musi mieć charakter trwały i niemożliwy do ich usunięcia. Odstąpienie opisane powyżej powinno zostać zasygnalizowane Abonentowi z co najmniej 2 miesięcznym wyprzedzeniem, o ile jest to możliwe.

§6

Zmiana abonenta, zmiana miejsca świadczonych usług, zmiana opcji

1. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę, której będzie przysługiwał Tytuł prawny do Lokalu. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora, oraz pozytywnej weryfikacji finansowej podmiotu mającego wejść w prawa i obowiązki Abonenta.

2. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, Operator pobiera opłatę w wysokości opłaty aktywacyjnej określonej indywidualnie dla danej lokalizacji.

3. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe Opcje Usługi zgłaszane są do Operatora telefonicznie, pisemnie na adres Operatora bądź osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora. Operator udziela zamawiającemu pakiet taryfowy lub/i dodatkową Opcję Usługi odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując go czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych Opcji Usług, oraz ustala wspólnie z zamawiającym termin zawarcia pisemnego aneksu do Umowy.

§7.

Opłaty

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik B2B stanowiący część Załącznika nr 1 oraz Umowa.

2. Z zastrzeżeniem ustępów 3-5, Operator gwarantuje niezmiennosc cen w okresie zawarcia Umowy na czas określony, chyba że zmiana taka jest następstwem zmian prawnych.

W przypadku podwyższenia przez Operatora opłat w związku ze zmianą przepisów prawa Operator powiadomi o tym Abonenta pisemnie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jeżeli Abonent oświadczy, że nie zgadza się na proponowane zmiany, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem wejścia w życie zmian, a Operator naliczy i obciąży Abonenta Opłatą wyrównawczą

3. Wysokość Opłaty abonamentowej, mającej zastosowanie w pierwszym roku kalendarzowym obowiązywania Umowy, określa Cennik B2B. W przypadku, gdy ustalony czas trwania Umowy powoduje, że obowiązuje ona w następujących po sobie latach kalendarzowych, wysokość Opłaty abonamentowej podlega corocznej, jednorazowej waloryzacji (obniżeniu lub podwyższeniu) o wartość wskaźnika inflacji, tj. średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w poprzednim roku kalendarzowym, publikowany w formie komunikatu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

4. Podstawą dla obliczenia wysokości Opłaty abonamentowej obowiązującej Abonenta, poza pierwszym rokiem kalendarzowym obowiązywania Umowy, jest każdorazowo wysokość Opłaty abonamentowej obowiązującej w roku kalendarzowym poprzednim oraz opublikowana przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego wartość wskaźnika inflacji za poprzedni rok, zgodnie ze wzorem:

$$OOA = \frac{POA \times WI}{100}$$

gdzie:

OOA – nowa, aktualna wysokość Opłaty abonentowej,
POA – wysokość opłaty abonentowej obowiązującej w roku poprzednim, wynikająca z Cennika B2B, z uwzględnieniem dokonanych uprzednio waloryzacji,
WI – wartość wskaźnika inflacji, tj. średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w poprzednim roku kalendarzowym.

5. Waloryzacja Opłaty abonentowej, następuje przez pisemne powiadomienie o tym fakcie Abonenta i nie wymaga zmiany Umowy. Zwaloryzowana wysokość Opłaty Abonentowej znajduje zastosowanie począwszy od kolejnego miesiąca kalendarzowego, następującego po otrzymaniu przez Abonenta powiadomienia o wysokości Opłaty abonentowej zwaloryzowanej. Powiadomienie może zostać dołączone do wystawionej na rzecz Abonenta Faktury.

6. Za podłączenie do sieci Operator obciąża Abonenta Opłatą aktywacyjną w terminie 7 dni od daty podpisania protokołu odbioru, w wysokości określonej w Umowie. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia należności za Opłatę aktywacyjną w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury.

7. Abonent uiszcza z góry Opłatę abonentową, za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana. Faktury za dany miesiąc będą wystawiane przez Operatora w ciągu 7 dni od rozpoczęcia tego miesiąca terminem płatności 10 dni. Pozostałe opłaty będą uiszczane w ciągu 14 dni od otrzymania faktury przez Abonenta.

8. Strony oświadczają, że są płatnikami podatku od towarów i usług VAT uprawnionymi do wystawiania i otrzymywania faktur VAT i upoważniają siebie do wystawiania faktur bez ich podpisu. Abonent wyraża zgodę na dostarczanie mu faktur w postaci elektronicznej.

9. Wszelkie opłaty wynikające z niniejszej Umowy winny być dokonywane w drodze przelewu bankowego na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w fakturze.

10. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

11. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.

12. Z tytułu opóźnienia w płatnościach przez Abonenta, Operator ma prawo do naliczenia odsetek umownych w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek, a w dalszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych.

13. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę za:

- dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora i utrzymanie łącza oraz Zakończenia Sieci,
- możliwość korzystania z Usługi opisanej w Umowie, wedle parametrów przypisanych dla danej Opcji,
- obsługę serwisową (z wyłączeniem Nieuzasadnionych Wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu).

§8.

Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od zgłoszenia, chyba że wymagane będzie przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.

3. Reklamacje winny być zgłaszane do Operatora pisemnie lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie lub pocztą elektroniczną, jednakże w takim wypadku Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie lub osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Zakończenia Sieci,
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług, lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia Umowy;
- wysokość odszkodowania lub innej należności, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej, wraz z dokumentem/dokumentami potwierdzającymi upoważnienie do reprezentowania Abonenta w kontaktach z Operatorem.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w biurze siedziby Operatora, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. Pisemne potwierdzenie Operatora przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację.

6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu

świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę Operatora i jego adres,
 - powołanie podstawy prawnej,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
 - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
8. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

§9.

Jakość świadczonych Usług, Usługa serwisowa

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta Opcją.

2. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług w ramach Okienka serwisowego w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych Sieci. Strony ustalają limit możliwych do wykonania w ciągu miesiąca kalendarzowego przerw w świadczeniu Usług w ramach Okienka serwisowego na poziomie 12 godzin w skali miesiąca, jednak nie więcej niż 3 godziny w jednej dobie liczonej od godziny 00.00 do godziny 24.00. Jeśli czas wykonywania Okienka serwisowego przekroczy wyznaczone limity, dalsze zawieszenie świadczenia Usług traktowane będzie jako Awaria. Operator poinformuje Abonenta o planowanych w ramach Okna serwisowego pracach, w drodze e-mailowej (na adres osoby kontaktowej wskazany poniżej), nie później niż na 3 dni przed planowanym zawieszeniem świadczenia Usług. W miarę możliwości prace w ramach Okna serwisowego będą wykonywane pomiędzy godziną 22.00 a 6.00.

3. Operator zobowiązany jest do świadczenia pomocy technicznej dla Abonenta przez okres trwania Umowy w zakresie udostępnionych Usług. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewni:

- cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci Operatora umożliwiające należyte świadczenie Usług,
- naprawianie Usterek i Awarii,
- techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej,
- uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora,
- rozpatrywanie reklamacji.

4. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Operatora, emailem, na stronie internetowej Operatora oraz osobiście w biurze siedziby Operatora. Usunięcie Usterki i Awarii powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno to trwać dłużej niż 6 godzin, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie – w obu przypadkach czas usunięcia Usterki i Awarii liczony jest od momentu zlokalizowania źródła usterki lub awarii. Czas reakcji Operatora w związku z zaistnieniem usterki i awarii jest określony w Załączniku nr 3 i liczony jest od momentu zgłoszenia usterki lub awarii przez Abonenta, chyba że Operator wcześniej stwierdzi powstanie usterki lub awarii. W takim przypadku czas reakcji liczy się od tego momentu.

5. Operator nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.

6. Abonent jest obowiązany umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek (Awarii).

7. Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek i Awarii następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci,
- odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń, Usterek bądź Awarii spowodowanych przez Abonenta będących następstwem używania Sprzętu i Urządzeń końcowych niezgodnie z Umową lub instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.

§10.

Obowiązki i odpowiedzialność abonenta

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.

2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług.

3. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokalem, bez pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności, chyba że Abonent ma status ISP.

4. W przypadku stwierdzenia przez Operatora lub Przedstawiciela Operatora udostępniania łącza poza Lokalem, w którym zgodnie z Umową Usługa ma być świadczona, Abonent, o ile Operator nie rozwiąże Umowy w trybie natychmiastowym, ma obowiązek zapłacić na rzecz Operatora za każde udostępnione poza Lokal łącze karę umowną w wysokości sumy abonamentów powiększonych o kwotę przyznanej ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia, w którym stwierdzone zostało udostępnienie łącza po za Lokal, co nie wyklucza prawa do dochodzenia przez Operatora

odszkodowania przewyższającego zastrzeżoną karę umowną. Zastrzeżenie powyższe nie dotyczy ISP.

5. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

6. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego, konserwacji, wprowadzenia zmian lub usunięcia uszkodzeń udostępnionego Sprzętu. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem.

7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży.

8. Abonent zobowiązany jest do ochrony oraz nieudostępniania swojego Hasła osobom trzecim.

9. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za:

- korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora, w tym za treści i zawartość danych przesyłanych przez udostępnione łącza w Sieci Operatora do i z Urzędzeń Abonenta, jak również za straty wynikłe wskutek uzyskanego oprogramowania z sieci Internet oraz za ewentualne straty, które Abonent poniósł wskutek korzystania z Usług dostępu do Internetu lub telefonii za pośrednictwem Sieci Operatora,
- naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
- rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
- działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hackerstwo, skanowanie),
- dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
- rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming), oraz za zakazane prawem nękanie (ang. stalking),
- korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych, umożliwiających udostępnianie Usług lub należyte wykonywanie Usług innym klientom Operatora.

10. Abonent zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci oraz nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług.

11. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do Sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

12. W przypadku komunikatu systemowego lub komunikatu wysłanego za pośrednictwem poczty elektronicznej, informującego o zaległościach w płatnościach lub w innych kwestiach związanych z wykonaniem Umowy, za skuteczne doręczenie wezwania do zapłaty uważa się:

- potwierdzenie przeczytania takiego komunikatu, jeżeli informacja była wyświetlona w przeglądarce stron internetowych,
- wysłanie przez Operatora wiadomości email na adres wskazany przez Abonenta.

13. Operator zaleca Abonentowi:

- dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego i antyspamowego itp.
- zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych zabezpieczających Urządzenia Abonenta.

14. Abonent oświadcza, że dysponuje sprawnym zapasowym łączem do Internetu obsługiwanym przez innego operatora telekomunikacyjnego, którego infrastruktura transmisyjna nie jest powiązana z infrastrukturą Operatora w taki sposób, że ewentualna awaria łączy Operatora może wpłynąć na funkcjonowanie łączy zapasowych.

§11.

Odpowiedzialność Operatora- kary umowne

1. W razie nienależytego wykonania przez Operatora Usług, Abonentowi przysługuje prawo do domagania się od Operatora zapłaty kar umownych w następujących wysokościach. Jeśli przerwa lub istotne zakłócenie w świadczeniu Usług, w danym okresie rozliczeniowym:

- przekracza 24 godz. i nie przekracza 48 godz. - na wniosek Abonenta przysługuje mu kara umowna w wysokości 2/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za Usługę, za miesiąc, w którym wystąpiła Awaria lub Usterka,
- przekracza 48 godz. i nie przekracza 72 godz. - na wniosek Abonenta przysługuje mu kara umowna w wysokości 3/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za Usługę, za miesiąc, w którym wystąpiła Awaria lub Usterka,
- przekracza 72 godziny - na wniosek Abonenta przysługuje mu kara umowna w wysokości 1/15 miesięcznej Opłaty abonamentowej za Usługę za każde 24 godziny trwania Awarii lub Usterki, za miesiąc, w którym wystąpiła Awaria lub Usterka.

2. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy z winy Operatora, jeżeli Operator nie zapewni deklarowanej wg. załącznika nr 3 jakości usług SLA, mimo uprzedniego pisemnego wezwania do przywrócenie deklarowanej jakości.

3. Kary, o których mowa w ust. 1 nie sumują się ze sobą, jak również nie sumują się ze sobą kary określone w ust. 1 i ust. 2. Zakres odpowiedzialności Operatora określony powyżej jest całkowitą formą jego odpowiedzialności w stosunku do Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Sieci wynikły z przyczyn losowych (burze, zaniki zasilania, zalanie, przepięcia, kradzież, itp. zdarzenia siły wyższej - zawsze pozostających poza kontrolą Stron.

§12.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Cenniku stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

2. W przypadku powstania sporu na tle stosowania Umowy, strony dopuszczają możliwość rozwiązania go w drodze polubownej, a razie niemożności rozwiązania sporu w taki sposób sądem właściwym do rozpoznania sporu będzie sąd właściwy dla siedziby Operatora.

3. Ze strony Operatora i Abonenta osoby upoważnione do kontaktów wymienione są w Karcie Informacyjno-Adresowej stanowiącej Załącznik nr 2.

4. Każda ze Stron ma prawo zmienić osoby kontaktowe. Informację o zmianie tych osób Strony zobowiązują się przekazać drugiej Stronie w formie pisemnej lub za pośrednictwem korespondencji e-mail na w/w wskazane adresy, w terminie 3 (trzech) dni przed dokonaniem zmiany. Poinformowanie o zmianie osób kontaktowych nie stanowi zmiany niniejszej Umowy.

5. W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku, wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.

6. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane na adres drugiej strony listem poleconym a nie odebrane przez tę stronę, uznaje się za doręczone zgodnie z przepisami o awizach, określonych w ustawie prawo pocztowe.

7. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.

8. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, pod jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

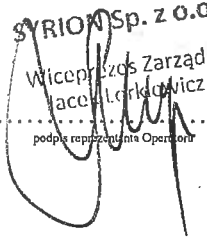
- Specyfikacja usług i cen - Załącznik nr 1
- Karta adresowa, Załącznik nr 2
- Definicja poziomów SLA, Załącznik nr 3
- Protokół Zdawczo-Odbiorczy -Wzór

PREZYDENT MIASTA


Sabina Nowosielska

Podpis reprezentanta Abonenta

SYRION Sp. z o.o.


Wiceprezes Zarządu
Jacek Lorkowicz

Podpis reprezentanta Operatora

Niniejszy dokument nie budzi zastrzeżeń pod względem formalno-prawnym.


RADCA PRAWNY

Leszek Duleba
Nr wpisów OP 893/09

ZALĄCZNIK NR 1 DO UMOWY

na świadczenie usług telekomunikacyjnych
CENNIK B2B wraz z parametrami Usług

I. Lokalizacja Usług, okres zawarcia umowy

Miejsce świadczenia Usługi:	Plac zabaw przy ul. Kołataja, Kędzierzyn-Koźle
Rodzaj podłączenia:	FTTH
Termin Instalacji	Nie dotyczy
Okres obowiązywania	Umowa na 24 miesiące od daty aktywacji
Poziom SLA:	Poziom 5 (do 24H)

II. Dostęp do Internetu:

1. Parametry taryfy

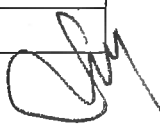
Nazwa taryfy:	Biznes 10/10 Mbps
Przepustowość	10 Mbps w ruchu przychodzącym [download] 10 Mbps w ruchu wychodzącym [upload]
Gwarancja przepustowości	Gwarantowana 100% do punktu styku sieci operatora z siecią publiczną
Termin Aktywacji	Do 30.11.2021

2. Adresacja IP

Adresacja połączeniowa:	1 Stały Adres IP
-------------------------	------------------

3. Opłaty

Rodzaj opłaty	Promocyjna dla umów na czas określony netto	Standardowa dla umów na czas nieokreślony netto	Udzielony upust dla umów promocyjnych netto
Jednorazowa opłata aktywacyjna	1 PLN	1 600 PLN	1 599 PLN
Abonament miesięczny	70 PLN	140 PLN	70 PLN



ZAŁĄCZNIK NR 3 DO UMOWY

Poziom Jakości Usług (SLA)

Definicje:

1. SLA, *Service Level Agreement* – zbiór zasad określających gwarantowaną jakość Usług oraz odpowiedzialność Operatora z tytułu niedotrzymania tych zasad, stanowiący Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
2. Specyfikacja Usług – Zestaw parametrów technicznych, finansowych i organizacyjnych Usługi będącej przedmiotem niniejszej Umowy, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
3. Usługi – wszelkie usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie niniejszej Umowy. Usługą jest także transmisja danych w określonej relacji.
4. Prace planowe – wszelkie prace związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, z wyłączeniem prac polegających na usuwaniu zdarzeń nagłych i nieprzewidzianych (w szczególności Awarii Uznanych czy skutków działania siły wyższej).
5. Maksymalny Czas reakcji serwisowej (MSRS) – maksymalny czas jaki upłynie od zgłoszenia Awarii przez Abonenta do czasu podjęcia przez Operatora działań związanych z usunięciem Awarii Uznanej.
6. Awaria Uznana – oznacza awarię w danej relacji, która uniemożliwia Abonentowi wykonywanie połączeń przy wykorzystaniu łącza telekomunikacyjnego Operatora lub generowanie lub przyjmowanie ruchu, jednak z wyłączeniem awarii spełniającej przynajmniej jeden z poniższych warunków:
 - a. jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi dozwolonego w ramach Umowy lub stanowi takie zawieszenie zgodnie z postanowieniami Umowy, lub
 - b. jest wynikiem naruszenia przez Abonenta jakiegokolwiek umowy łączącej Operatora z Abonentem lub
 - c. jest wynikiem działania siły wyższej lub
 - d. wystąpiła poza siecią telekomunikacyjną administrowaną przez Operatora, przy czym Urządzenia telekomunikacyjne Operatora uznaje się za część tej Sieci lub
 - e. wystąpiła w urządzeniach (w tym w Urządzeniach telekomunikacyjnych) Abonenta, za które uznaje się urządzenia do korzystania z których Abonent jest uprawniony lub z których faktycznie korzysta, z wyłączeniem Urządzeń telekomunikacyjnych należących do Operatora, lub
 - f. jest spowodowana działaniem lub zaniechaniem Abonenta lub osób, za które Abonent odpowiada, lub
 - g. przyczyną nieświadczenia Usługi było dokonanie zmian w konfiguracji przez Abonenta lub
 - h. brak jest zasilania w energię elektryczną Urządzeń telekomunikacyjnych Operatora zainstalowanych w lokalizacji Abonenta lub
 - i. nie zachowano prawidłowych parametrów pracy urządzeń Operatora zainstalowanych u Abonenta z przyczyn leżących poza Operatorem, w szczególności temperatury, wilgotności, napięcia zasilania lub
 - j. stanowi lub wynika z prowadzenia Prac planowych zgodnie z postanowieniami jakiegokolwiek umowy łączącej Operatora z Abonentem.
7. Operator zapewnia następującą jakość Usług:

Poziom SLA:	Maksymalny Czas reakcji serwisowej (MCRS)	Roczna Dostępność Usługi (RDU)
7	do 72h	98.3%
6	do 48h	98.5%
5	do 24h	98.7%
4	do 8h	98.9%
3	do 4h	99.0%
2	do 2h	99.15%
1	do 1h	99.30%

8. Po wystąpieniu awarii Abonent ma obowiązek zgłosić awarię do Działu Administracji Sieci (DAS) zgodnie z tabelą adresową stanowiącą Załącznik nr 2. Od momentu dokonania skutecznego zgłoszenia tj. od momentu przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez Operatora, potwierdzenia odbioru zgłoszenia mailowego lub nagrania wiadomości na automacie zgłoszeniowym awaria otrzymuje status Awarii Uznanej.
9. Abonent ma obowiązek współdziałać z operatorem w celu ustalenia i usunięcia Uznanej Awarii, o ile takie współdziałanie może mieć wpływ na czas i koszty usunięcia Uznanej Awarii, w szczególności udostępnić odpowiednie pomieszczenia lub urządzenia.
10. Czas na usunięcie Uznanej Awarii oraz Czas podjęcia reakcji Serwisowej liczony jest od momentu uznania awarii za Awarię Uznaną.
 11. Usługę uznaje się niedostępną, gdy wystąpiła Uznana Awaria. Przez cały pozostały czas Usługę uznaje się za dostępną.
12. Wszelkie zwroty z tytułu niedotrzymania warunków SLA przez Operatora mają charakter kar umownych oraz obniżek czynszu w rozumieniu Kodeksu cywilnego Zasady obliczania kar umownych określone są w paragrafie 11 Umowy.