

# OGÓLNE WARUNKI UMOWY

- Przedmiotem Umowy jest określenie warunków świadczenia przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta Usług oraz Usług Dodatkowych.
- Abonent zobowiązuje się przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach szczególnych, odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz Cenniku.
- Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w Umowie mają znaczenie określone w Regulaminie oraz Regulaminach szczególnych.
- W ramach Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:
  - stały dostęp do Sieci, za pomocą której świadczone są Usługi objęte Umową;
  - możliwość korzystania z Usług i Usług Dodatkowych przypisanych w Umowie lub Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej;
  - usługi serwisowe, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi Bezpodstawnych wezwań serwisanta.
- Na czas trwania Umowy Dostawca Usług oddaje do użytkowania Abonentowi, na zasadach określonych w Regulaminie oraz Regulaminach szczególnych odpowiednich dla każdej z Usług, Urządzenia abonentkie określone w Protokole Zdawczo - odbiorczym, stanowiącym integralną część Umowy.
- Abonent zawierający Umowę poza lokalem Dostawcy Usług ma prawo do odstąpienia w formie pisemnej od Umowy (w zakresie danej Usługi) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny osobiście w biurze obsługi klienta lub drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
- Przedstawiciele Dostawcy Usług dokonujący przyłączeń lub przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług nie są uprawnieni do pobierania od Abonenta jakichkolwiek opłat w imieniu Dostawcy Usług.
- Umowa zawarta jest z dniem jej podpisania. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednoczesnym okresem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie, a datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie. Pismo składane przez Abonenta powinno zostać przesłane na adres siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta, których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług. Wypowiedzenie składane przez Abonenta może zostać przesłane także drogą elektroniczną, na adres wskazany na Stronie WWW Dostawcy Usług. Wypowiedzenie Umowy powinno zawierać własnoręczny podpis Abonenta lub być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym w razie przesłania drogą elektroniczną.
- W przypadku, gdy abonent skorzysta z uprawnienia opisanego powyżej, a zatem złoży dostawcy oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, dostawca usług niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego dnia roboczego, od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu przez : wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta, wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez abonenta, wysłanie wiadomości drogą mailową na adres mailowy wskazany przez abonenta. Dostawca potwierdza abonentowi w terminie 14 dni na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy wskazując :
  - nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia,
  - dzień otrzymania wypowiedzenia
  - dzień rozwiązania umowy
- W przypadku zawarcia Umowy związanej z usługą przyznaną Abonentowi, Dostawcy Usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania, na jaki Umowa była zawarta. Roszczenie to nie może przekroczyć wartości usługi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług.
- Dostawcy Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Warunkach Umowy. Abonentowi przysługuje prawo do odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 60a Prawa Telekomunikacyjnego oraz z pkt. 25 - 28 Umowy.
- Tryb wprowadzenia proponowanych przez Dostawcę Usług zmian Warunków Umowy określają pkt. 25 - 28 Umowy oraz art. 60a Prawa Telekomunikacyjnego.
- W przypadku zmiany Warunków Umowy, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym na dzień wejścia w życie zmian. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa w przypadku braku akceptacji zmiany Warunków Umowy Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa Telekomunikacyjnego, za wyjątkiem przypadków, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, lub wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa Telekomunikacyjnego.
- Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Skorzystanie z takich promocji w każdym wypadku zależy jednak od Abonenta.
- Dostawca Usług na wniosek Abonenta może dokonać:
  - Instalacji dodatkowego Przyłącza według obowiązującego Cennika,
  - przeniesienia Przyłącza,
  - zmiany zakresu Usług lub Usług Dodatkowych,
  - czasowego Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy.
- Jeżeli wniosek, o którym mowa w pkt 14, zostanie złożony do 15 dnia miesiąca, zmiany objęte tym wnioskiem zostaną wprowadzone od 1 dnia kolejnego miesiąca. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku. Zawieszenie Świadczenia Usługi pociąga za sobą również dezaktywację Usług Dodatkowych z tą Usługą powiązanych.
- Dostawca Usług może uzależnić realizację wniosku wymienionego w pkt 14 od uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy Usług. Wysokość opłat za wskazane w pkt 14 dodatkowe czynności określa Cennik. Wnioski wymienione w pkt 14 mogą być składane osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów.
- Dostawca Usług umożliwia dokonywanie przez Abonenta zmiany Warunków Umowy w zakresie:
  - świadczonej Usług ze wskazaniem elementów składających się na Opłatę Abonamentową,
  - okresu, na jaki została zawarta Umowa,
  - pakietów taryfowych, jeżeli na świadczone Usługi obowiązują różne pakiety taryfowe,
  - Usług Dodatkowych,
  - sposobów dokonywania płatności,za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności przy użyciu poczty elektronicznej. Dostawca Usług obowiązany jest utrwalic oświadczenie Abonenta złożone w sposób określony w zdaniu pierwszym i przechowywać je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępnić jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie Dostawca Usług obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie Warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany Warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- Potwierdzenie, o którym mowa w pkt 17, Dostawca Usług dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:
  - treść zmiany Warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na Stronie WWW Dostawcy Usług, gdzie Abonent może się z nią zapoznać;
  - informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie Warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.
- W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w pkt 17, w sposób określony w pkt 18 lub na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
- Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany Warunków Umowy, o którym mowa w pkt 17, jeżeli Dostawca Usług, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi Warunkami Umowy.
- W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie Warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt 17, termin, w którym Abonent może odstąpić od

dokonanej zmiany Warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie Warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

- Dostawca Usług umożliwia zmianę Warunków Umowy:
  - w Biurze Obsługi Klienta,
  - poza siedzibą Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW Dostawcy Usług
  - za pomocą środków porozumiewania się na odległość przy użyciu poczty elektronicznej.
- Dostawca Usług może uzależnić zmianę Warunków Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług lub Usług Dodatkowych, zmianie pakietu, świadczeniu Usług lub Usług Dodatkowych dotyczących nieobjętych Umową, zwiększeniu kwoty zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy wynikających z Umowy bądź też dalsze świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych od:
  - dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
  - złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych.
- Dostawca Usług umożliwia przeniesienie usług w przypadku, gdy adres wskazany jako docelowe miejsce przeniesienia usług znajduje się w zasięgu sieci, z wykorzystaniem której Dostawca Usług świadczy usługi. Przeniesienie usług do docelowego miejsca ich świadczenia następuje na warunkach umowy co najmniej takich jakie obowiązywały w dotychczasowej lokalizacji, tj. obejmującej tożsame pakiety usług i/lub obejmującej zbliżone oferty usług i/lub ceny, z zachowaniem dotychczasowego Okresu Zobowiązania.
- Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zmiany Warunków Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zmiany Warunków Umowy oraz w przypadku gdy zawarcie takiej Umowy naruszałoby przepis prawa lub Warunki umów zawartych z nadawcami programów telewizyjnych i/lub radiowych.
- Dostawca Usług doręcza na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, na jaki Umowa została zawarta, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, bądź też z decyzji Prezesa UKE określającej wymogi w zakresie jakości Usług.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana Warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- Dostawca Usług niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy Usług, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
- Umowa wygasa w przypadku:
  - śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
  - likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy),
  - utruty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy).
- Umowa rozwiązuje się z winy Abonenta z upływem 6 miesięcy od Zawieszenia Świadczenia Usługi, które nie nastąpiło na wniosek Abonenta.
- Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi, w tym w zakresie Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usług lub Usług Dodatkowych niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.
- W zakresie nieuregulowanym w Umowie kwestie dotyczące:
  - ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług Urządzeń Abonenckich,
  - funkcjonalności świadczonej usługi, w tym informacja dotycząca: gromadzenia danych o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie; ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji; procedur wprowadzonych przez Dostawcę Usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług; działań jakie Dostawca Usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług,
  - danych dotyczących jakości Usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości Usług, w tym czas wstępnego przyłączenia,
  - zakresu Usług Serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
  - zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług,
  - zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
  - informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
  - sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
  - sposobu dokonywania płatności oraz uzyskania informacji o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach Usług Serwisowych,
  - wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym zwrotu Urządzeń Abonenckich ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić- zawarte są w Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych.
- W przypadku Usług głosowych, zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów; informacje dotyczące zapewnienia połączeń z numerami alarmowymi; informacje dotyczące ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych - zostały zawarte w Regulaminie Szczegółowym Świadczenia Usług i Telefonii Stacjonarnej.
- W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.
- Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Abonent	Pełnomocnik Dostawcy Usług