

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

zawarta w dniu _____, w Bartoszycach
pomiędzy:

1. Telewizją Kablową „Bart-Sat” – Stowarzyszenie, z siedzibą w Bartoszycach, przy Placu Konstytucji 3-go Maja 19 wpisaną do rejestru Stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000015919, posiadającym NIP 743-000-58-54, reprezentowanym przez:

_____ na podstawie udzielonego pełnomocnictwa, uchwałą Zarządu z dnia 30 listopada 2011 r.,

zwanym dalej Operatorem

a

2. Panią / Panem _____, zamieszkałym w Bartoszycach, przy ul. _____, legitymującym się dowodem osobistym nr _____, numer PESEL _____, numer NIP _____, numer telefonu _____ zwaną(ym) dalej Abonentem.

§ 1 Oświadczenia Stron

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych, i jest wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej pod numerem 2181
2. Abonent oświadcza, że:

- przysługuje mu Tytuł prawny do Lokalu
- osoba posiadająca Tytuł Prawny do Lokalu udzieliła mu pisemnej zgody na zawarcie niniejszej Umowy.

3. Strony zgodnie oświadczają, że integralną częścią niniejszej Umowy jest Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, oraz Cennik, z którymi Abonent się zapoznał i którego warunki akceptuje.
4. Do niniejszej Umowy zastosowanie mają definicje zawarte w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, dalej zwanym Regulaminem.
5. Abonent może kontaktować się z Operatorem osobiście w Biurze Obsługi Klienta przy pl. Konstytucji 3 Maja 19 w Bartoszycach, a także telefonicznie pod numerem 89 762-62-62 lub 89 674-70-00 oraz przy pomocy formularza elektronicznego na stronie www.bartsat.pl/kontakt, w godzinach 8:00 – 15.30 od poniedziałku do piątku, zaś usterki zgłaszać telefonicznie na numer 89 762-62-62 oraz mailem na adres biuro@bartsat.pl w godz. 08:00-16:00.

§ 2 Przedmiot umowy

1. Abonent zamawia, a Operator zobowiązuje się świadczyć usługi telekomunikacyjne polegające na:
 - dostarczaniu sygnału telewizyjnego i radiowego analogowego zgodnie z wybranym Pakietem programowym _____, w zamian za terminową zapłatę Opłat miesięcznych w wysokości _____ oraz Opłat jednorazowych, określonych w Cenniku, który stanowi Załącznik nr 2 do Umowy, okres świadczenia Usługi:
 - nieoznaczony
 - oznaczony _____ miesięcy
 - Usługa świadczona jest na warunkach promocyjnych, określonych w Regulaminie promocji stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy, związanych z przyznaniem ulgi w wysokości _____ zł (opłata miesięczna za jeden / dwa miesiące);

minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi _____ miesięcy

- dostarczaniu sygnału telewizyjnego cyfrowego, zgodnie z wybranym Pakietem programowym _____, w zamian za terminową zapłatę Opłat miesięcznych w wysokości _____ oraz Opłat jednorazowych, określonych w Cenniku, który stanowi Załącznik nr 2 do Umowy
- okres świadczenia Usługi:
- nieoznaczony
 - oznaczony _____ miesięcy
 - Usługa świadczona jest na warunkach promocyjnych, określonych w Regulaminie promocji stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy, związanych z przyznaniem ulgi w wysokości _____ zł (opłata miesięczna za jeden / dwa miesiące); minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi _____ miesięcy.
- Abonent wybiera Usługę dodatkową do Usługi telewizji cyfrowej: Pakiet Premium CANAL+ – w zamian za zapłatę Opłat miesięcznych wysokości _____, okres świadczenia Usługi dodatkowej:
- nieoznaczony
 - oznaczony _____ miesięcy
 - Usługa dodatkowa świadczona jest na warunkach promocyjnych, określonych w Regulaminie promocji stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy, związanych z przyznaniem ulgi w wysokości _____ zł; minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi _____ miesięcy
- zapewnieniu dostępu do sieci internetowej, zgodnie z wybranym Pakietem internetowym, _____ w zamian za terminową zapłatę Opłat miesięcznych w wysokości _____ oraz Opłat jednorazowych, określonych w Cenniku, który stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej umowy,
- okres świadczenia Usługi:
- nieoznaczony
 - oznaczony _____ miesięcy
 - Usługa świadczona jest na warunkach promocyjnych, określonych w Regulaminie promocji stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy, związanych z przyznaniem ulgi w wysokości _____; minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi _____ miesięcy
- zapewnieniu dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych, zgodnie z wybraną taryfą _____ w zamian za terminową zapłatę Opłat miesięcznych (abonamentu) w wysokości _____ oraz Opłat jednorazowych, określonych w Cenniku, który stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.
- okres świadczenia Usługi:
- nieoznaczony
 - oznaczony _____ miesięcy
 - Usługa świadczona jest na warunkach promocyjnych, określonych w Regulaminie promocji stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy, związanych z przyznaniem ulgi w wysokości _____ zł; minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi _____ miesięcy
- Numer telefonu przydzielony Abonentowi: _____
- Czas połączeń, który wliczony jest w Opłatę abonamentową _____.
- Próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie 0 / 35 / 100 / 200 zł po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do poinformowania o tym Abonenta oraz zablokowania Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o

podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów. Jeśli Abonent nie określi progu kwotowego zostanie on ustalony przez Operatora na 35 zł.

2. Niezależnie od Opłaty abonamentowej Abonent zobowiązany jest do opłacania składki członkowskiej z tytułu członkostwa w Stowarzyszeniu, w wysokości 14 zł miesięcznie.
3. W ramach opłaty abonamentowej Operator zobowiązany jest do:
 - a) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci Operatora z wybranego Pakietu Usług,
 - b) administrowania udostępnionym Pakietem Usług
 - c) usuwania Awarii i świadczenia usług serwisowych (z wyjątkiem usług serwisowych osobno płatnych),
 - d) zapewnienia obsługi Abonenta w Biurze Obsługi oraz telefonicznie, w godzinach pracy Biura;
 - e) użyczenia Urządzenia dostępowego, jeśli jest ono niezbędne do świadczenia Usługi
4. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Jedyne ograniczenia mogą wynikać wyłącznie z zasięgu terytorialnego Sieci (zasięgu kabla).
5. W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do:
 - wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta,
 - dostosowania Instalacji znajdującej się w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający świadczenie wybranych w ramach niniejszej Umowy usługAdres zakończenia Sieci: _____
za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Umowie i Cenniku.
6. Operator przystąpi do wykonania Instalacji w dniu _____ / w terminie 30 dni od podpisania Umowy, po uprzednim uzgodnieniu telefonicznym konkretnego dnia i godziny. Abonent zobowiązuje się być obecny w wyznaczonym terminie w Lokalu, lub zapewnić obecność osoby pełnoletniej, którą upoważni do podpisania protokołu odbioru wykonanej Instalacji i Urządzeń dostępowych.
7. Abonent wyraża niniejszym zgodę na wykonanie / dostosowanie Instalacji w Lokalu, w tym na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu oraz zainstalowanie urządzeń niezbędnych do wykonania Usługi.
8. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Operatora nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, Operator rozpocznie świadczenie Usług niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru.
9. Termin i warunki wykonania Instalacji oraz termin i warunki rozpoczęcia dostarczania sygnału wskazane zostały w § 4 i § 6 Regulaminu.

§ 3 Obowiązki i odpowiedzialność Stron

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Terminy i tryb wnoszenia Opłat uregulowane zostały w §8 Regulaminu. Zapłata winna nastąpić gotówką w Biurze Obsługi Abonenta lub na rachunek bankowy przeznaczony dla Abonenta, o nr: _____
2. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem w sposób zapewniający ciągłość dostarczania sygnału oraz / lub ciągłość dostępu do Sieci internetowej, a także do wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.

§ 4 Przedłużenie, zmiana warunków, rozwiązywanie Umowy

1. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi – na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@bartsat.pl w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy. W przypadku gdyby oświadczenie takie nie zostało złożone Umowa wiązać będzie Strony na warunkach dotychczasowych.
2. Abonent, który nie zalega z żadnymi Opłatami na rzecz Operatora może dokonać zmiany wybranego Pakietu świadczonych Usług. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w Biurze Obsługi Abonenta, poza Biurem Obsługi Abonenta Przedstawicielowi Operatora, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu lub innych środków porozumiewania się na odległość.

Abonent po dokonaniu zmiany płaci Opłaty miesięczne stosownie do wybranego Pakietu, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

3. W przypadku zmiany Pakietu poza Biurem Obsługi Abonenta w obecności Przedstawiciela Operatora Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora
4. W przypadku zmiany Pakietu przez Abonenta za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi niezwłocznie faktu złożenia oświadczenia o zmianie Pakietu i terminu wprowadzenia zmian.. Potwierdzenie dostarczane jest na trwałym nośniku, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeśli dostarczenie drogą elektroniczną nie jest możliwe, lub Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej. W potwierdzeniu podaje się zakres, termin i treść zmian do Umowy. Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany Pakietu bez podania przyczyn, poprzez złożenie Operatorowi stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@bartsat.pl w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany Pakietu. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Jeśli Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy, wówczas Abonent zobowiązany będzie do zapłaty Opłaty za wykonaną Usługę, to jest za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi do dnia odstąpienia od Umowy.
5. Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta o każdej proponowanej zmianie Umowy, Regulaminu bądź Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenie aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc.
6. Informacja o której mowa w ust. 1 zawiera:
 - a) treść proponowanej zmiany,
 - b) pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie,
 - c) pouczenie, że w przypadku wypowiedzenia Umowy Operator nie jest uprawniony do żądania zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi;Ustęp c) nie ma zastosowania jeśli zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio (i) ze zmiany przepisów prawa, (ii) decyzji Prezesa UKE lub (iii) zmiana Cennika nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi; w tych wypadkach Operator może żądać od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi.
7. Z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Umowy, Regulaminu bądź Cennika (i) jeśli Umowa zawarta została na piśmie – w formie pisemnej, a na żądanie Abonenta drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, (ii) jeśli Umowa została zawarta w formie dokumentowej – w takiej samej formie, na trwałym nośniku.
8. W przypadku gdy zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie www.bartsat.pl, a także wywieszenie w Biurze Obsługi treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenie aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc. Operator jednocześnie informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.
9. Zmiana warunków Umowy (w tym Regulaminu i Cennika) przez Operatora możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:
 - a) zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;
 - b) konieczności usunięcia klauzul niedozwolonych;
 - c) niezależnych od Operatora działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności gospodarczej,

zaprzestaniu nadawania programu, rozwiązaniu umowy z Operatorem lub przez Operatora wskutek istotnej zmiany warunków umowy oferowanych przez nadawcę;

- d) istotnego i niezależnego od Operatora wzrostu kosztów koniecznych do poniesienia w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta, w tym wzrostu kursów walut – przy czym zmiana warunków cenowych Umowy możliwa jest jedynie dla Umów zawartych na czas nieoznaczony, może być dokonana jeden raz w roku kalendarzowym, a każdorazowa zmiana nie może przekraczać zł.
10. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie na piśmie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
 11. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w ust.1.
 12. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego.
 13. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w następujących przypadkach:
 - a) Abonent:
 - i) w przypadku gdy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
 - ii. nierozpoczęcia świadczenia przez Operatora Usług w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - iii. w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora przez okres kolejnych 30 dni;
 - iv. jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
 - v. w razie zmiany przez Operatora postanowień Umowy, Regulaminu lub zmiany Cennika;
 - vi. w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
 - vii. w razie niewywiązywania się przez Operatora z istotnych postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu, mimo uprzedniego wezwania Operatora do należytego wykonania Umowy i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu na usunięcie naruszeń;
 - b) Operator:
 - i) w przypadku gdy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
 - ii) w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności za co najmniej 2 pełne okresy rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - iii) w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - iv) w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
 - v) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
 - vi) Wypowiedzenie Umowy i jej rozwiązanie w trybie natychmiastowym winno nastąpić na piśmie pod rygorem nieważności.
 14. Rozwiązanie umowy następuje w chwili utraty członkostwa w Stowarzyszeniu
 15. Oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
 16. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi, oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora.
 17. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Operator świadczył Abonentowi usługi po cenach promocyjnych, w tym udzielił ulgi w Opłacie aktywacyjnej lub innych opłatach jednorazowych,

przed upływem minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z promocji, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi w wysokości, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

18. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego udostępnionego przez Operatora w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępowego następuje w Biurze Obsługi, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego we wskazanym terminie Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 7 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym, jeśli uszkodzenie wynika z przyczyn zawnionych przez Abonenta, uniemożliwia korzystanie w Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem, a koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.
19. Ewentualne opłaty jakie Abonent może być zobowiązany uiścić na rzecz Operatora w momencie rozwiązania Umowy to zaległe Opłaty miesięczne i jednorazowe, oraz opłaty wynikające z ust. 15 i 16 niniejszego paragrafu.

§ 5 Urządzenie dostępowe

W przypadku gdy do świadczenia Usług na podstawie niniejszej Umowy potrzebne jest Urządzenie dostępowe, Operator:

- udostępni
- sprzeda

takie Urządzenie Abonentowi na warunkach wskazanych w Załączniku nr 3 do Umowy. Operator zobowiązany jest wydać Urządzenie dostępowe wolne od wad.

§ 6 Szczegółowe postanowienia dotyczące Usługi telefonii

Postanowienia regulujące świadczenie Usług telefonii zawarte są w załączniku nr 4 do Umowy.

§ 7 Jakość Usług

1. Dane wspólne dla wszystkich świadczonych przez operatora usług obejmujących: usługę dostarczania programów radiofonicznych i telewizyjnych, usługę telefonii stacjonarnej, usługę dostępu do Internetu,
 - a. Czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia-od 15 do 30 sekund, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością telefonicznego wgrania zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia.
 - b. Czas usunięcia uszkodzenia - 2 dni robocze od powzięcia informacji o uszkodzeniu
 - c. Liczba uszkodzenia na 100 łączy z winy operatora - 1,5%
 - d. Wskaźnik reklamacji - 1%
2. Dane dodatkowe wyłącznie dla usługi telefonii stacjonarnej:
 - a. Stopa nieskutecznych wywołań - 1%
 - b. Czas zestawiania połączenia telefonicznego- 8 s
 - c. Jakość transmisji głosu - zgodna z kodekiem G711
3. Dane dla usługi zapewnienia dostępu do Internetu:

Dla pakietu 1 Mbit		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	300 kbit/s	60 kbit/s
Maksymalna ²	1 Mbit/s	100 kbit/s
Zwykle dostępna ³	900 kbit/s	90 kbit/s
Dla pakietu 10 Mbit		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	4 Mbit/s	500 kbit/s
Maksymalna ²	10 Mbit/s	1 Mbit/s
Zwykle dostępna ³	9 Mbit/s	900 kbit/s

Dla pakietu 30 Mbit		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	10 Mbit/s	1,2 Mbit/s
Maksymalna ²	30 Mbit/s	3 Mbit/s
Zwykle dostępna ³	28 Mbit/s	2,8 Mbit/s
Dla pakietu 80 Mbit		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	20 Mbit/s	2 Mbit/s
Maksymalna ²	80 Mbit/s	8 Mbit/s
Zwykle dostępna ³	60 Mbit/s	5 Mbit/s
Dla pakietu 150 Mbit		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	40 Mbit/s	4 Mbit/s
Maksymalna ²	150 Mbit/s	15 Mbit/s
Zwykle dostępna ³	120 Mbit/s	12 Mbit/s
Dla pakietu 300 Mbit		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	60 Mbit/s	8 Mbit/s
Maksymalna ²	300 Mbit/s	30 Mbit/s
Zwykle dostępna ³	250 Mbit/s	22 Mbit/s

¹minimalna prędkość jest to najniższa gwarantowana przez Dostawcę Usług prędkość;

²maksymalna prędkość jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

³zwykle dostępna prędkość jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby).

- Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak limity ilości danych, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
- Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi: wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści

§ 8 Zasady przetwarzania danych osobowych i transmisyjnych

- [Administrator]** Administratorem danych osobowych jest Operator.
- [Cel przetwarzania danych osobowych]** Dane osobowe Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.
- [Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych]** Na podstawie art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne Operator uprawniony jest do przetwarzania bez zgody Abonenta (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania): (1) imienia, nazwiska, (2) imion rodziców, (3) miejsca i daty urodzenia, (4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, (5) numeru ewidencyjnego PESEL, (6) nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu, (7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Inne dane

Abonenta odbierane przy zawieraniu Umowy (takie jak nr telefonu, nr rachunku bankowego) przetwarzane są za zgodą Abonenta, na podstawie art. 161 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

4. **[Dobrowolność przekazania danych]** Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
5. **[Dostęp do danych osobowych]** Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.
6. **[Uprawnienia Abonenta]** Abonent ma prawo żądania od Operatora usunięcia jego danych osobowych, ograniczenia przetwarzania danych, sprzeciwu wobec przetwarzania danych, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzoru, a także cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w przypadku, gdy jego dane są przetwarzane na podstawie udzielonej zgody.
7. **[Przekazywanie danych Abonenta]** Dane Abonenta mogą być przekazywane przez Operatora podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub świadczącym na zlecenie Operatora usługi, takie jak usługi serwisowe, informatyczne, windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, m.in. Orange Polska S.A., w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
8. **[Okres przechowywania danych]** Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
9. **[Przetwarzanie danych transmisyjnych]** Na podstawie art. 165 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
10. **[Przetwarzanie danych o lokalizacji]** Operator nie przetwarza danych o lokalizacji innych niż miejsce zakończenia Sieci.
11. **[Spis Abonentów]** Operator zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej po cenie uwzględniającej koszty. Istnieje możliwość wykorzystywania danych do spisu elektronicznego, posiadającego funkcje wyszukiwania. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.
12. **[Zautomatyzowane podejmowanie decyzji]** Administrator danych nie poddaje danych Abonenta zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
13. **Mając powyższe na uwadze:**
 - a) Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych: numeru NIP, numeru konta bankowego, adresu e-mail, numeru telefonu na potrzeby wykonania umowy.
TAK NIE
 - b) Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych wskazanych w ust. 3 i ~~9 4+5~~ dla celów marketingowych, w tym przekazywania informacji o nowych ofertach promocyjnych, usługach, konkursach i produktach oraz innych informacji handlowych. Dane te będą przetwarzane do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
TAK NIE
 - c) Abonent składa żądanie doręczania proponowanych zmian Umowy, Regulaminu i Cennika, potwierdzenia dokonanej zmiany Pakietu świadczonych Usług, a także potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje w drodze porozumiewania się na odległość na wyżej wskazany adres poczty elektronicznej.
TAK NIE

- d) Abonent wyraża zgodę na doręczanie kierowanej do niego korespondencji, w szczególności rachunków, faktur, komunikatów, zawiadomień, wezwań do zapłaty na wyżej wskazany wyżej adres poczty elektronicznej.
TAK NIE
- e) Abonent wyraża zgodę na zamieszczenie jego danych w spisie abonentów
TAK NIE

§ 9 Postanowienia końcowe

1. W Regulaminie znajdują się postanowienia regulujące:
 - a) tryb i sposoby dokonywania płatności
 - b) funkcjonalności Usługi, w tym dot. połączeń z numerami alarmowymi, gromadzeniu danych o lokalizacji urządzenia końcowego, procedurach pomiaru i organizacji ruchu w sieci, działaniach jakie Operator może podejmować w związku z zagrożeniem bezpieczeństwa i integralności Sieci.
 - c) Sposoby informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi Internetu mobilnego
 - d) zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe,
 - e) zasady, tryb i terminy składania reklamacji,
 - f) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty,
 - g) informacja o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE,
 - h) sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą.
2. Kwestie nie uregulowane w niniejszej Umowie i Regulaminie reguluje ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. nr 171, poz. 1800).
3. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
4. Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

OPERATOR

ABONENT

Załączniki:

Nr 1 – Regulamin

Nr 2 – cennik

Nr 3 – urządzenie dostępowe

Nr 4 – szczególne postanowienia dotyczące usług telefonii;

Nr 5 – Regulamin promocji