

umowa / aneks do umowy
o świadczenie usług w technologii FTTH



zawarta w dacie podpisania w _____ obowiązuje od dnia podpisania / od dnia: __ __/__ __/202__ r. zwana dalej „Umową”, pomiędzy Operatorem Telekomunikacyjnym Feromedia: Telekom System Pro Sp. z o.o. ul. Wiatraki 14B, 21-400 Łuków, NIP 8252207911, KRS 0001124299, w zakresie usługi Internetu, Telefonii stacjonarnej, Telefonii mobilnej. W zakresie Usługi Multimedialnej z Castor Enterprise Sp. z o.o. ul. Wiatraki 14B, 21-400 Łuków, NIP: 7010514135, KRS 0000580511 lub/i z Voice Net Sp. z o.o., ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów, NIP: 5170404437, KRS 0000822009 zwanymi dalej „Dostawcą usług”, „Operatorem”, reprezentowanego przez _____, a:

osobą fizyczną (konsumentem) / osobą prawną / firmą

Firmą: _____

NIP: _____

reprezentowaną przez: Panią / Panem: _____

PESEL: _____

adres: _____

adres _____ korespondencyjny:

_____ telefon kontaktowy:

_____ adres e-mail:

_____ zwaną(ym)

dalej „Abonentem”.

Miejsce wykonania instalacji i świadczenia usług _____

ID Abonenta: _____

Identyfikator użytkownika / nazwa: _____ Hasło: _____

Indywidualny numer rachunku bankowego do wpłat: __1090 0004 8963 0000 00__ _ _ _ _ _

Umowa została zawarta na czas: nieokreślony / określony: _____ miesięcy.

§1 Przedmiot Umowy

1. Na podstawie niniejszej Umowy Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w lokalu wskazanym przez Abonenta, po przyłączeniu go do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i/lub aktywacji usług, z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta lub sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, określonego w protokole przekazania sprzętu i aktywacji usług, w zakresie:

usługi dostępu do sieci
Internet

Usługi Multimedialnej

usługi Telefonii

innych wybranych przez Abonenta usług dodatkowych, towarzyszących powyższym usługom, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu usługi, których zakres określono w niniejszej umowie.

2. **Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę dostępu do Internetu według taryfy:**

ogólnej określonej w Cenniku na następujących warunkach:

Pakiet taryfowy	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w wybranym pakiecie taryfowym / po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony
-----------------	---

--	--

Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta dodatkowe usługi związane z usługą dostępu do Internetu:

	Nazwa usługi dodatkowej	Wysokość miesięcznego abonamentu za usługę
<input type="checkbox"/>	Stały publiczny adres IP	20,00 zł
<input type="checkbox"/>		zł

3. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę dostępu do Usługi Multimedialnej według taryfy:

ogólnej określonej w Cenniku na następujących warunkach:

Pakiet multimedialny	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto za wybrany pakiet

	Dodatkowy pakiet multimedialny	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto za wybrany pakiet dodatkowy
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta dodatkowe usługi związane z usługą dostępu do Usługi Multimedialnej:

- | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------|
| <input type="checkbox"/> Dzierżawa Dekodera STB (22,00 zł) | <input type="checkbox"/> Wirtualny Dekoder (11,00 zł) | <input type="checkbox"/> Kupno dekodera | Kod _____
PUK: _ | |
| <input type="checkbox"/> Multiroom 1 (11,00 zł) | <input type="checkbox"/> Dzierżawa Dekodera STB (22,00 zł) | <input type="checkbox"/> Wirtualny Dekoder (11,00 zł) | <input type="checkbox"/> Kupno dekodera | Kod _____
PUK: _ |
| <input type="checkbox"/> Multiroom 2 (11,00 zł) | <input type="checkbox"/> Dzierżawa Dekodera STB (22,00 zł) | <input type="checkbox"/> Wirtualny Dekoder (11,00 zł) | <input type="checkbox"/> Kupno dekodera | Kod _____
PUK: _ |

	Nazwa usługi dodatkowej	Wysokość miesięcznego abonamentu za usługę
<input type="checkbox"/>	Extraroom mobile	22,00 zł
<input type="checkbox"/>		zł

4. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę Telefonii według taryfy:

ogólnej określonej w Cenniku na następujących warunkach:

Pakiet telefoniczny	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w wybranym pakiecie telefonicznym

<input type="checkbox"/>	Nazwa usługi dodatkowej	Wysokość miesięcznego abonamentu za usługę
<input type="checkbox"/>		zł

Usługa będzie świadczona dla następujących numerów telefonicznych:

<input type="checkbox"/> numer przydzielony	<input type="checkbox"/> numer przenoszony	<input type="checkbox"/> numer tymczasowy
---	--	---

W przypadku nie przeniesienia numeru telefonu (numeru przenoszonego) w terminie 6 miesięcy od dnia zawarcia niniejszej Umowy z przyczyn nie zależnych od Operatora, numer tymczasowy przydzielony przez Operatora pozostaje numerem docelowym.

5. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta dodatkowe usługi:

6. Operator w związku ze świadczeniem usług udziela Abonentowi ulgi:

	Nazwa ulgi	Wysokość miesięcznej ulgi	Czas obowiązywania ulgi
<input type="checkbox"/>	Ulga - dzierżawa końcówki światłowodowej	zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
<input type="checkbox"/>	Ulga - dostęp do sieci Internet i usługi dodatkowe (Pakiet Usług)	zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
<input type="checkbox"/>		zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
<input type="checkbox"/>		zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
<input type="checkbox"/>		zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od

7. Pozostałe postanowienia w zakresie cen i opłat za Usługi i usługi dodatkowe zamieszczone są w Cenniku.

8. **W związku z rozpoczęciem świadczenia usług Abonent ponosi koszty aktywacji, instalacji, wykonania przyłącza lub inne:**

Nazwa usługi	Do zapłaty
<input type="checkbox"/> Wykonanie przyłącza	zł
<input type="checkbox"/> Montaż / instalacja	zł
<input type="checkbox"/> Aktywacja usług(i)	zł
<input type="checkbox"/> Kupno dekodera	zł
<input type="checkbox"/> Opłata uzupełniająca	zł
<input type="checkbox"/>	zł
Razem:	zł

§ 2. Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci i termin rozpoczęcia świadczenia Usług

Wykonanie Instalacji nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zawarcia Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Aktywacja Usługi nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od dnia wykonania Instalacji i weryfikacji tożsamości nowego Abonenta. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, Aktywacja może nastąpić przed upływem ustawowego, 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

§3. Sposoby składania zamówień na dodatkowe pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi

- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług: 1) telefonicznie; 2) pisemnie; 3) osobiście w BOK; 4) przez EBOK; 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług; 6) poprzez TV Panel / Wirtualny dekodery.
- Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, informując Abonenta, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usługi.
- Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy.
- Świadczenie Usługi w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi w dodanej lub zmienionej taryfie lub opcji Usługi jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

§ 4. Okres Rozliczeniowy i sposoby dokonywania płatności

1. Okres Rozliczeniowy to okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonej mu Usługi.
2. W przypadku, gdy Usługa będzie świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
3. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, bądź gotówką w BOK.
4. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest świadczona.
5. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku zostanie obciążony opłatą za Instalację, Aktywację oraz Opłatą Uzupełniającą, o ile opłaty te nie zostały uiszczone wcześniej.

§ 5. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

1. Umowa może zostać zmieniona za zgodą obydwu stron w formie pisemnej lub dokumentowej. Konsument ma prawo dokonać wyboru formy zmiany Umowy spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy w przypadku, gdy: **1)** konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług; **2)** konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE; **3)** proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi; **4)** proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta; **5)** usługa świadczona w oparciu o dostawcę zewnętrznego zostanie zlikwidowana lub zmieniona w sposób uniemożliwiający jej świadczenie przez Dostawcę usług.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) -4), Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Jednocześnie Abonent otrzymuje na trwałym nośniku: **1)** informację o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian i konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w Rozdziale VII Regulaminu; **2)** treść proponowanych zmian, które zostały podane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 5), Dostawca usług: **1)** doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent zażądał doręczania treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej; **2)** podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany;
- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w Rozdziale VII Regulaminu.

§ 6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji

1. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi.
2. Korzystanie z innych usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi. Dostawca usług świadczy inne usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

3. Dostawca usług może wprowadzić ograniczenie w korzystaniu z Usługi, polegające na zablokowaniu Abonentowi dostępu do niektórych stron internetowych w przypadku, gdy jest do tego zobowiązany na podstawie przepisów prawa.

§ 7. Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, o ile zostały one wprowadzone przez Dostawcę usług lub na jego zlecenie

Dostawca usług nie wprowadził ani nie zlecił wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

§ 8. Zasady i warunki korzystania ze Sprzętu, przekazanego Abonentowi:

1. Abonent, który korzysta z przekazanego przez Dostawcę usług Sprzętu, które pozostają własnością Dostawcy usług zobowiązany jest do: **(a)** korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i wymaganiami eksploatacyjnymi; **(b)** niezwłocznego powiadomienia Dostawcy usług o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w ich pracy lub o ich utracie, w celu wymiany lub naprawy; **(c)** niedokonywania samodzielnie jakichkolwiek ingerencji. Sprzęt może być naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług; **(d)** dbania o powierzony Sprzęt oraz powinien zwrócić go Dostawcy usług w stanie niepogorszonym ponad normalne zużycie zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług; **(e)** odłączenia Sprzętu Dostawcy usług podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego.
2. Abonent, który korzysta z nabytych od Dostawcy usług urządzeń, zobowiązany jest do: **(a)** korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i wymaganiami eksploatacyjnymi; **(b)** powiadomienia Dostawcy usług o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w ich pracy; **(c)** niedokonywania w okresie gwarancji samodzielnie jakichkolwiek w nie ingerencji; **(d)** odłączenia ich podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a Regulaminem, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy.
4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a zwłaszcza ustawy Prawo komunikacji elektronicznej oraz Kodeksu cywilnego.
5. Integralną część Umowy stanowią, przekazane Abonentowi przed zawarciem Umowy: **1)** Regulamin świadczenia usług; **2)** Cennik; **3)** Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy; **4)** Oświadczenia i wnioski Abonenta.
6. Wraz z Umową Abonent otrzymuje następujące dokumenty: **1)** informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych; **2)** wzór formularza odstąpienia od Umowy.
7. Zmiana taryfy z taryfy z wyższą opłatą abonamentową na taryfę z niższą opłatą abonamentową możliwa jest po przekształceniu umowy na czas nieokreślony.
8. Abonent może w każdym czasie cofnąć akceptację otrzymywania faktur w postaci elektronicznej (Usługa E-Rachunek). W przypadku rezygnacji z otrzymywania faktur w postaci elektronicznej przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa Abonentowi zostanie skorygowana odpowiednio opłata aktywacyjna do wysokości 97 zł.
9. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi w innym dniu niż pierwszy dzień Okresu Rozliczeniowego, Opłata Uzupełniająca obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni jakie pozostały od rozpoczęcia świadczenia usługi do pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym usługa była uruchomiona.
10. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy multimedialne lub pakiety multimedialne nieobjęte Umową lub Usługi dodatkowe, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w

Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe programy lub usługi dodatkowe na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Dostawca usług listę kanałów gwarantowanych ustala na podstawie Ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji art. 43 (Dz.U. 1993 Nr 7 poz. 34). Zmiana w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietach w zakresie kanałów gwarantowanych (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niższą jakość usługi STB Everywhere, Extraroom mobile lub WD przypadku korzystania przez Abonenta z sieci innej niż sieć macierzysta operatora.
12. W celu uniknięcia wątpliwości Operator wyjaśnia, że usługę multimedialną fizycznie dostarcza Castor Enterprise Sp. z o.o. w zakresie pakietów: Mikro VIP, Startowy, Brązowy, Srebrny, Złoty, Platynowy, Dla Rodziny, Dla Niej++, Dla Niego ++, Dla Dzieci ++, Dla Konesera ++, Dla Kinomana ++, Dla Sportowca ++, Film Box, Dla Ciekawych Świata ++, Canal+ SELECT, Canal+ PRESTIGE, Polsat Sport Premium lub Voice Net sp. z o.o., w zakresie pakietów: Wygodny, Komfortowy, Luksusowy, Tematyczny HD, Sportowy, Edukacyjny, Bajkowy, FilmBox, Romance HD natomiast pozostałe Usługi dostarcza Telekom System Pro Sp. z o.o., jednakże podmiotem wyznaczonym do kontaktów z Abonentem we wszystkich sprawach związanych z Umową w imieniu Operatora jest Telekom System Pro Sp. z o.o. Telekom System Pro Sp. z o.o. uprawniona jest w szczególności do wysyłania i odbierania korespondencji do i od Abonenta, w tym odstąpienia od Umowy lub wypowiedzenia Umowy, kontaktów telefonicznych i mailowych oraz wszelkich innych czynności dotyczących Umowy. Jeżeli Umowa przewiduje, że jakiś obowiązek, uprawnienie lub działanie leży po stronie Operatora należy przez to domniemać, że wykonywać je będzie Telekom System Pro Sp. z o.o., chyba, że co innego wynika wprost z zapisów Umowy. Telekom System Pro Sp. z o.o. uprawniona jest w szczególności do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, przyjmowania awarii, wystawiania faktur za Usługi, przyjmowania płatności, dochodzenia roszczeń i innych czynności, które przewiduje Umowa dla Operatora.

Oświadczenia oraz wnioski Abonenta:

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę / nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych, a także danych transmisyjnych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Dostawcę usług za pośrednictwem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych takich jak telefon czy komputer. Zasady przetwarzania tych danych określają Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
2. Oświadczam, że wyrażam zgodę / nie wyrażam zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących Usługi drogą elektroniczną na podany przeze mnie przy zawieraniu Umowy adres poczty elektronicznej.
3. Wnoszę o przekazywanie przez Dostawcę usług propozycji zmian warunków Umowy, innych niż zmiany wynikające bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa (w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług) lub z decyzji Prezesa UKE, bądź gdy proponowane zmiany będą wyłącznie na moją korzyść (np. powodującymi obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi) lub gdy mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych dla mnie skutków w formie pisemnej (na podany w umowie adres korespondencyjny) drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej.
4. Wyrażam zgodę na potwierdzanie przyjęcia składanych przeze mnie reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje przez Dostawcę usług drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej.
5. Wnoszę o wykonanie Aktywacji oraz rozpoczęcie świadczenia na moją rzecz Usługi przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług / na odległość.
6. Abonent wyraża / nie wyraża zgodę/zgody na zamieszczenie i przetwarzanie jego danych osobowych przez Dostawcę usług w związku z zamieszczeniem tych danych w publikowanych książkach telefonicznych oraz w informacji o numerach telefonicznych (OBN, OSN), a także, że został poinformowany o możliwości wglądu w te dane oraz o możliwości ich korekty oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.