

## Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr

zawarta pomiędzy:

**Beskid Media Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** (zwaną dalej "Dostawcą Usług"), z siedzibą w Kętach (kod pocztowy 32-650) przy ul. Kościuszki 115, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000378167, REGON 121463522, NIP 5492417339 z kapitałem zakładowym wynoszącym 1 605 000zł, e-mail: poczta@beskidmedia.pl, www.beskidmedia.pl, telefon: 33 333 8888. zwanym w dalszej części Umowy jako "Dostawca usługi" reprezentowany przez na podstawie udzielonego pełnomocnictwa, oraz

<b>Dane Abonenta (dane do faktury VAT)</b>		
Nazwisko i imię	<input type="text"/>	
Adres zamieszkania/korespondencyjny	<input type="text"/>	
Adres instalacji	<input type="text"/>	
PESEL <input type="text"/>	lub dokument tożsamości	<input type="checkbox"/> dowód osobisty / <input type="checkbox"/> dokument mDowód / <input type="checkbox"/> inny seria i/lub numer: .....
telefon kontaktowy	telefon dodatkowy	email
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Sposób oraz okres na jaki Umowa została zawarta</b>		
Data zawarcia umowy <input type="text"/>	w lokalu Dostawcy usług	<input type="checkbox"/> umowa zawarta zdalnie <input type="checkbox"/>
Umowa zawarta na czas	nieokreślony <input type="checkbox"/>	określony - 24 miesiące <input type="checkbox"/>
<b>Dostępny do systemów związanych z Usługami</b>		
ID / Login	<input type="text"/>	PIN / Hasło <input type="text"/>
<b>Indywidualny numer konta bankowego do realizowania wszelkich wpłat Abonenta:</b>		
<input type="text"/>		

### §1 Wybrane Usługi, elementy abonamentowej, termin przyłączenia do Sieci oraz Aktywacja

- Na podstawie Umowy, Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług wskazanych przez Abonenta, po przyłączeniu go do Sieci lub Aktywacji, z wykorzystaniem Sprzętu, na warunkach określonych w poniższych tabelach oraz ewentualnie innych wybranych przez Abonenta Usług Dodatkowych, towarzyszących Usługom, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników (w tym Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy), w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu Usługi:

Usługa telewizja

Pakiet taryfowy	
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w pakiecie taryfowym w miesiącach	1-24
Oplata abonamentowa brutto po ewentualnym przekształceniu Umowy na czas nieokreślony	
Łącznie oplata miesięczna brutto	
Łączna oplata aktywacyjna brutto	

Usługa internet

Pakiet taryfowy	
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w pakiecie taryfowym w miesiącach	1-24
Oplata abonamentowa brutto po ewentualnym przekształceniu Umowy na czas nieokreślony	
Łącznie oplata miesięczna brutto na okres w miesiącach	1-24
Łącznie oplata miesięczna brutto po ewentualnym przekształceniu Umowy na czas nieokreślony	
Łączna oplata aktywacyjna brutto	

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna		
Prędkość zwykle dostępna		
Prędkość deklarowana		
Prędkość maksymalna		

#### Usługa telefonia mobilna

Pakiet taryfowy		
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w pakiecie taryfowym w miesiącach	1-24	
Opłata abonamentowa brutto po ewentualnym przekształceniu Umowy na czas nieokreślony		
Łącznie opłata miesięczna brutto		
Łączna opłata aktywacyjna brutto		
Prędkość maksymalna (deklarowana)	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Technologia : 2G (EDGE)	233,6 kb/s (0,23 Mb/s)	58,4 kb/s (0,06 Mb/s)
Technologia: 3G (UMTS)	384 kb/s (0,38 Mb/s)	384 kb/s (0,38 Mb/s)
Technologia : 3G (HSPA+)	42 Mb/s	5,4 Mb/s
Technologia : 4G (LTE)	45 Mb/s	370 Mb/s
Technologia: 5G	70 Mb/s	370 Mb/s

#### Rabaty

Pakiety rabatowe	Rabat za obsługę elektroniczną, Rabat za zgodę marketingową
Łącznie wartość rabatów od opłat abonamentowych	

#### Łączna wysokość opłat abonamentowych i aktywacyjnych

Łącznie opłata miesięczna brutto za okres w miesiącach	1-24	
Łącznie opłata miesięczna brutto po ewentualnym przekształceniu Umowy na czas nieokreślony		
Łączna opłata aktywacyjna brutto		

- Na opłatę abonamentową, w zakresie Usług wybranych przez Abonenta, składają się: (a) stały dostęp do Sieci Dostawcy usług; (b) opłata za korzystanie ze świadczonych Usług w tym Usług Dodatkowych; (c) bieżącej obsługi serwisowej, w tym usuwanie Usterek i Awarii, z wyłączeniem tych, które podlegają dodatkowej, jednorazowej opłacie według stawek określonych w Cenniku; (d) w przypadku Usług Telefonii Mobilnej - określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci; (e) w przypadku Usług telefonii- określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci; (f) w przypadku Usług mobilnego Internetu – wstępna aktywacja Karty SIM, pełna aktywacja Karty SIM w sieci wraz z Limitem Danych, odpowiednim dla wybranego przez Abonenta Pakietu Danych oraz transfer danych w sieci Internet w zakresie wybranego przez Abonenta Limitu Danych; (g) w przypadku Usługi telewizji - dostęp i korzystanie z Programów i Świadczeń Gwarantowanych lub Programów Niegwarantowanych; (h) informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz warunków promocyjnych; (i) Sprzęt do odbioru Usług świadczonych przez Dostawcę usług, nabytych lub wynajmowanych przez Abonenta.
- Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni roboczych od podpisania Umowy, w terminie uzgodnionym przez Strony. Rozpoczęcie świadczenia Usług („Aktywacja”) nastąpi nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci Dostawcy usług, a jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenia, wówczas w ciągu 14 (czternastu) dni od podpisania Umowy.
- Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi po potwierdzeniu przez Dostawcę usług zgodności danych Abonenta, wskazanych przez Abonenta w Umowie.
- W przypadku Umowy zawieranej zdalnie lub Umowy zawieranej poza lokalem Dostawcy usług, jeśli Abonent będący Konsumentem: (a) złoży oświadczenie o chęci rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej, (b) nie złoży oświadczenia, o którym mowa powyżej, rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi w dniu następującym po upływie 14 - dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
- Postanowienia niniejszej Umowy, wskazujące szczególne uprawnienia przysługujące Konsumentom w zakresie (a) doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy; (b) doręczenia Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przed zawarciem Umowy; (c) doręczania Informacji Przedumownych, Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami; (d) maksymalnego okresu obowiązywania Umowy; (e) stosowania postanowień Umowy oraz Informacji Przedumownych odpowiednio do każdej z Usług; w przypadku zawierania Umowy dla więcej niż jednej Usługi; (f) przedłużania okresu obowiązywania Umowy zawartej na jedną Usługę, w przypadku zamawiania przez Abonenta kolejnych Usług; (g) zapewnienia narzędzia do monitorowania poziomu wykorzystania Usługi, mają zastosowanie do Abonentów będących Mikroprzedsiębiorcą, Małym przedsiębiorcą albo Organizacją pozarządową, którzy nie złożyli oświadczenia o niestosowaniu wobec nich tych postanowień w chwili zawarcia niniejszej Umowy.

## **§2 Okres Rozliczeniowy i sposoby dokonywania płatności**

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy, liczony od pierwszego dnia danego miesiąca do ostatniego dnia danego miesiąca. Rozliczenia mogą być dokonywane w Okresach Rozliczeniowych bezpośrednio następujących po Okresie Rozliczeniowym, którego dotyczą lub w okresach późniejszych, jeśli ich wcześniejsze dokonanie nie było możliwe z przyczyn nie zależnych od Dostawcy usług.
2. Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
3. Opłata za Aktywację jest doliczana do Rachunku za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy (od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca) obowiązywania Umowy w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym. Opłata abonamentowa za Usługi świadczone w pierwszym miesiącu obowiązywania Umowy, jeżeli okres ten nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, jest doliczana do Rachunku za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy obowiązywania Umowy (od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca).
5. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
6. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.
7. Opłaty abonamentowe za Usługi będą uiszczane przez Abonenta na podstawie Rachunków dostarczanych przez Dostawcę usług w formie wybranej przez Abonenta zgodnie z oświadczeniem Abonenta, wpłatą na rachunek bankowy Dostawcy usług lub w kasie. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług lub w przypadku zapłaty w kasie BOK – dzień zapłaty w kasie.
8. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania do zapłaty opłaty abonamentowe, w terminie wynikającym z przekazanego Rachunku.
9. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta dwukrotność odsetek ustawowych za opóźnienie.
10. W związku z opóźnieniem się z płatnościami, Dostawca usług może wszcząć procedurę windykacyjną opisaną w § 21 ust. 6-13 Regulaminu.

## **§3 Warunki i tryb dokonywania zmian w Umowie**

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień Umowy lub wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zmiana Umowy następuje na mocy aneksu zawartego przez Strony, w formie pisemnej, elektronicznej, telefonicznie, za pośrednictwem E-BOK lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług. Wszelkie oświadczenia składane przez Strony w formie dokumentowej, w szczególności telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości mailowych lub innych środków porozumiewania się na odległość (np. E-BOK), będą przesyłane przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w zmienionej postaci, w każdym czasie) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane w BOK.
2. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, niezależnie od okresu na jaki została zawarta, w przypadku, gdy: (a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE, lub (b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi, rozszerzenie zakresu, zawartości lub funkcjonalności świadczonych Usług, dostępności technologii, poziomu ochrony prywatności lub danych Abonenta, lub (c) proponowane zmiany mają wyłącznie charakter administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 21 ust. 19 Regulaminu.
4. Dostawca usług publikuje treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 2 na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie, przy czym czas ten może ulec skróceniu, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają proponowane zmiany nastąpi z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub krótszy okres wynikać będzie z decyzji Prezesa UKE.
5. Termin na realizację uprawnienia Abonenta, o którym mowa w ust. 3 nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian.
6. Dostawca usług doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 2, na Trwałym nośniku, informując go jednocześnie o przysługującym mu uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy.
7. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, Dostawcy usług przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy w następujących okolicznościach:
  - a. w przypadku wydania przez Prezesa UOKiK, Prezesa UODO lub inny organ administracji publicznej decyzji, zaleceń (w tym zaleceń pokontrolnych) lub interpretacji, a także w przypadku prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych, które to decyzje, zalecenia, interpretacje lub orzeczenia zobowiązują Dostawcę usług do dokonania zmian – Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami oraz o ile uprawnienia lub obowiązki nałożone tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami mają bezpośredni wpływ na Usługi świadczone Abonentowi;
  - b. jeśli:

- i. dojdzie za zaprzestania nadawania programu telewizyjnego lub zaprzestania świadczenia Usługi lub dostarczania funkcjonalności, produktu lub aplikacji przez partnera Dostawcy usług, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług;
  - ii. dojdzie do jednostronnej zmiany lub rozwiązania umowy łączącej Dostawcę usług z partnerem, z pomocą którego dostarczane są Usługi, program telewizyjny lub funkcjonalności, produkty lub aplikacje na rzecz Abonenta, a ta zmiana lub rozwiązanie umowy ma wpływ na Usługi, program telewizyjny, funkcjonalności, produkty lub aplikacje i wykonanie zobowiązań przez Dostawcę usług, przy czym zmiana lub rozwiązanie miały miejsce z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług;
  - iii. jeżeli z uwagi na relacje z partnerem Dostawcy usług, Dostawca usług podejmie decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia Usługi, dostarczania programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji;
  - iv. z danej Usługi, funkcjonalności, produktu lub aplikacji korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów
- Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy wyłącznie w zakresie wynikającym z jednej z okoliczności wskazanej powyżej, i tylko w stosunku do Usług, programów telewizyjnych, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, na które okoliczności te mają bezpośredni wpływ, przy czym zmiana ta może polegać na zaprzestaniu świadczenia Usługi, programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji. Jeśli zmiana będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, programów telewizyjnych, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, za które Informacje Przedumowne przewidują/e odrębną opłatę, Dostawca usług zaprzestanie jej pobierania. Zmiana może dotyczyć jedynie Usług, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, które nie stanowią głównego elementu Usługi i mają one charakter wyłącznie uzupełniający. Wprowadzona zmiana nie będzie powodować powstania nowych opłat dla Abonenta;
- c. jeśli z danej taryfy korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów – Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy i zaprzestać oferowania danej taryfy oraz dokonać zmiany taryfy na inną, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej i dostępność dla Abonenta podstawowych usług określonych w dotychczasowej treści Umowy;
  - d. jeśli technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry tej Usługi będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (standardu rynkowego) – Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy poprzez zmianę technologii świadczenia Usługi, zmianę parametrów jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia Usługi, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej, wprowadzona zmiana nie będzie powodować powstania nowych opłat dla Abonenta oraz jeśli zmiana ta będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, za które Dostawca usług pobiera odrębną opłatę, Dostawca usług zaprzestanie jej pobierania.
8. [klauzula inflacyjna] W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku zmiany cen towarów i usług potwierdzonej zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (wskaźnika CPI), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w komunikacie o średniorocznym wskaźniku cen towarów i usług konsumpcyjnych o co najmniej 2% w stosunku do poprzedniego roku obowiązywania Umowy lub o co najmniej 4% w okresie ostatnich 2 lat obowiązywania Umowy, Dostawca usług może zmienić wysokość abonamentu i innych cen wskazanych w Informacji Przedumownej o nie więcej niż wysokość tego wskaźnika, przy czym podwyżka nie może przekroczyć 10% wartości wszystkich opłat uiszczanych przez Abonenta wobec Operatora na podstawie Umowy przed wprowadzeniem zmiany. Zmiana taka nastąpi według następujących zasad: podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” × „mnożnik”;
- a. „mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu wskaźnikowi CPI (np. opublikowany wskaźnik = 105,0 – mnożnik zmiany = 105,0%) lub w przypadku skumulowania wskaźników CPI z 2 lat - iloczyn mnożników z 2 lat (np. opublikowane wskaźniki z dwóch kolejnych lat to 105,0, 104,0 – mnożnik zmiany to 109% (105,0%\*104,0%));
  - b. „dotychczasowa cena brutto” to pełna wysokość ceny brutto za daną usługę, ustalona na dzień dokonywania zmiany;
  - c. zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz na 12 miesięcy;
  - d. Dostawca usług może również zmienić ceny, uwzględniając zmianę cen towarów i usług w ciągu 2 lat w oparciu o skumulowane wskaźniki CPI z 2 lat, jeśli w ciągu tego okresu nie zmienił cen w oparciu o wskaźnik CPI;
  - e. o zastosowaniu podwyżki Abonent zostanie zawiadomiony nie później niż do dnia 31 maja każdego roku obowiązywania Umowy;
  - f. pierwsza zmiana Umowy dokonana w związku ze wskaźnikiem CPI, może nastąpić po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy na czas nieokreślony lub w przypadku umowy przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, po upływie 12 miesięcy od dnia przekształcenia umowy zawartej na czas określony w umowę na czas nieokreślony.
9. [klauzula podwyższenia kosztów] W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku wzrostu kosztów prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez Dostawcę usług, których wzrost nastąpił niezależnie od Dostawcy usług, wynikających ze (i) wzrostu obciążeń publicznoprawnych, (ii) wzrost cen oprogramowania wykorzystywanego do świadczenia usług, (iii) wzrostu opłat licencyjnych z tytułu świadczenia usług telewizji cyfrowej, (iv) wzrostu płacy minimalnej, (v) wzrostu cen za prąd lub gaz, (vi) wzrost kosztów udostępniania Dostawcy usług sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej - odpowiednio do rodzaju usług - Dostawca usług może zmienić wysokość abonamentu i innych cen wskazanych w Informacji Przedumownej. Zmiana nastąpi według następujących zasad:

- a. podwyższenie ceny dotyczyć będzie jedynie cen za usługę, której dotyczy podwyższenie danego kosztu (będącego podstawą do wprowadzenia podwyżki);
  - b. podwyższenie ceny będzie proporcjonalne do podwyższenia kosztu świadczenia danej usługi, której dotyczy podwyżka;
  - c. podwyżka może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu każdego 12 miesięcy obowiązywania Umowy, w odstępach nie mniejszych niż 6 miesięcy.
10. W każdym roku obowiązywania Umowy Dostawca usług może dokonać podwyższenia ceny na podstawie ust. 8 (klauzula inflacyjna) oraz ust. 9 powyżej (klauzula podwyższenia kosztów), tylko przy spełnieniu następujących warunków:
- a. podwyżka w oparciu o klauzulę podwyższenia kosztów, nastąpi nie wcześniej niż 6 miesięcy po wprowadzeniu podwyżki w oparciu o klauzulę inflacyjną;
  - b. podwyżka wprowadzona na podstawie jednej ze wskazanych podstaw zostanie uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.
11. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z zewnętrznych okoliczności:
- a. o charakterze niezależnym od Stron oraz
  - b. którego Strony nie mogły przewidzieć przed zawarciem Umowy oraz
  - c. którego nie można uniknąć ani któremu Strony nie mogły zapobiec przy zachowaniu należytej staranności oraz
  - d. której nie można przypisać drugiej Stronie.
- Za wyżej wskazane zewnętrzne okoliczności uznaje się między innymi: powódź, pożar, nadmierne opady, wiatry nawalne, skrajnie wysokie temperatury i kłęski żywiołowe, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, działania wojenne, epidemie, promieniowanie lub skażenia.
12. Dostawca usług doręcza Abonentowi, treść każdej proponowanej zmiany wskazanej w ust. 7-11 powyżej z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania mu tej korespondencji w innej formie.
13. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 7-11 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę w dowolnej formie, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
14. Dostawca Usług publikuje każde proponowane zmiany na swojej stronie internetowej co najmniej z miesięcznym wyprzedzeniem. Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości, 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.
15. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do zmian Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy.

#### **§4 Składanie zamówień na Usługi**

1. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe, Usługi Dodatkowe a w przypadku Usługi mobilnego Internetu lub Telefonii Mobilnej, także na zwiększenie Limitu Danych lub zamówienie na Dodatkowy Pakiet Danych (a) pisemnie na adres Dostawcy usług; (b) osobiście w BOK Dostawcy usług; (c) drogą elektroniczną za pośrednictwem E-BOK lub formularza dostępnego na stronie www Dostawcy usług; (d) na adres mailowy Dostawcy usług; (e) telefonicznie w tym poprzez wysłanie SMS; (f) w TV Panelu, w zależności od tego, która forma dla złożenia zamówienia obowiązuje i jest akceptowana przez Dostawcę usług.
2. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie Umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia na Trwałym nośniku.
3. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w ust. 1 pkt c), d), e) i f), Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług na Trwałym nośniku (tj. w jednej z form: w formie pisemnej, mailowej, za pośrednictwem SMS). Dostawca usług utrwała złożone oświadczenie Abonenta o związaniu się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług i doręcza je Abonentowi na Trwałym nośniku. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
4. Dostawca usług dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy albo oświadczenie o niemożliwości świadczenia Usług zgodnie ze złożonym zamówieniem, na Trwałym nośniku, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta.
5. Świadczenie Usług na zmienionych warunkach rozpoczyna się od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył oświadczenie z ust. 3 powyżej, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 7 dni przed zakończeniem Okresu Rozliczeniowego, chyba że Aktywacja dodatkowego Pakietu Taryfowego lub Usług Dodatkowych następuje, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość, niezwłocznie po potwierdzenia warunków Umowy o którym mowa w ust. 3 powyżej.
6. W przypadku gdy zamówienie dotyczy zwiększenia Limitu Danych lub zamówienia Dodatkowego Pakietu Danych w ramach Usługi mobilnego Internetu, zwiększony Limit Danych lub Dodatkowy Pakiet Danych, zostanie udostępniony Abonentowi w terminie nie dłuższym niż 4 dni od dnia złożenia zamówienia na zwiększenie Limitu Danych lub zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych w przypadku Usługi Telefonii Mobilnej nastąpi od nowego Okresu rozliczeniowego. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu

- Danych nie wymaga zmiany Umowy w formie aneksu, o którym mowa w ust. 3 powyżej. Abonent, który jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego dojściu do adresata.
7. W przypadku zawarcia przez Abonenta Umowy o świadczenie kolejnej Usługi, okres obowiązywania Umowy zawartej w stosunku do pierwszej usługi nie ulega przedłużeniu na czas obowiązywania umowy o świadczenie kolejnej usługi, chyba że Abonent wyrazi na to zgodę.
  8. W przypadku zawarcia przez Abonenta Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu wraz z inną Usługą oferowaną przez Dostawcę usług lub wraz z udostępnieniem Sprzętu, Dostawca usług będzie stosował postanowienia w zakresie doręczenia Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy, publikowania informacji na temat oferowanych Usług, maksymalnego okresu obowiązywania Umowy, automatycznego przedłużania, zmiany Umowy, zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu oraz występowania stałych i znaczących rozbieżności pomiędzy Umową a wykonaniem Usługi, odpowiednio do każdej z tych Usług.
  9. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od zmiany warunków Umowy, dokonanej poprzez złożenie zamówienia o którym mowa w ust. 1 powyżej, na zasadach wskazanych w § 21 ust. 14 i 15 Regulaminu.

## **§5 Ograniczenia w korzystaniu z Usługi bądź aplikacji (w tym aplikacji TV Panel)**

1. Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. Za pomocą Usługi mobilnego Internetu, Abonent ma prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i Usług oraz ich udostępniania, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub Usługi.
3. Dostawca usług może (a) ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści, w tym na zewnętrznych nośnikach danych, w przypadku świadczenia Usługi telewizyjnej; (b) ograniczyć korzystanie z Usługi dostępu do Internetu lub Usługi mobilnego Internetu, w przypadku wykorzystania przez Abonenta Limitu danych, zgodnie z Cennikiem; (c) ograniczyć korzystanie z Usługi telefonii lub Usługi Telefonii Mobilnej, w przypadku gdy łącze internetowe Abonenta nie zapewnia niezbędnej jakości do poprawnej transmisji danych głosowych.
4. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Sprzęcie z Usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych Usług niebędących Usługą dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub Usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub Usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla Abonenta.
5. Dostawca usług może ponadto przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie Usługi lub oferowanie Pakietu Taryfowego lub Usług Dodatkowych, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących (a) zachowania ciągłości świadczenia Usługi, w przypadku awarii Sieci lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia; (b) zachowania ochrony integralności Sieci; (c) interoperacyjności Usług; (d) zachowania tajemnicy komunikacji elektronicznej lub ochrony danych w Sieci; (e) spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej.
6. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub Usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub Usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby (a) zapewnić zgodność ze znajdującymi zastosowanie przepisami prawa, orzeczeniami i decyzjami właściwych organów, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług; (b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Sprzętu; (c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
7. Dostawca usług nie ogranicza oraz nie uniemożliwia Abonentowi (a) korzystania z dostępu do Sieci za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej wybranej przez Abonenta, w przypadku gdy lokalna sieć radiowa została udostępniona; (b) udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz innych użytkowników końcowych niż Abonent (np. sieć typu hotspot).
8. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługą, Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telefonii lub Usług Telefonii Mobilnej, Dostawca usług zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług obniży prędkość dostępu do Internetu do prędkości 128 kb/s. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi telewizyjnej, Dostawca usług ograniczy dostęp do Programów w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta Usługi telewizyjnej. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi Telefonii Mobilnej, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usług dostępu do Internetu lub Usług telewizyjnej będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.

## **§6 Postanowienia końcowe Umowy**

1. Na podstawie art. 288 ust. 3 PKE, (a) informacje o wysokości odszkodowania w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta; (b) zasady, tryb i terminy składania reklamacji; (c) sposoby przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach

związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz (d) warunki zwrotu wydanego Sprzętu, w przypadku zakończenia Umowy, ze wskazaniem Strony, która poniesie koszty zwrotu, zostały opisane w Informacji Przedumownej.

2. Integralną część Umowy stanowią załączniki:

- a. Podsumowanie Warunków Umowy;
- b. Informacje Przedumowne, na które składają się Regulamin, Cennik oraz Wykaz Programów - przypadku Umowy zawartej na Usługi telewizji;
- c. Wzór formularza odstąpienia od Umowy;

### Oświadczenia oraz wnioski Abonenta

Otrzymałem/am i zapoznałem/am się z warunkami Umowy oraz Informacjami Przedumownymi i TAK   
zobowiązuję się do ich przestrzegania. NIE

#### [OBSŁUGA ELEKTRONICZNA UMOWY]

Na zasadzie art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług wyrażam zgodę na przesyłanie faktur drogą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej oraz poprzez EBOK, przez czas trwania Umowy. Niniejsza zgoda obejmuje także możliwość przesyłania monitów/ponagieł co do płatności przewidzianych Umową. Ponadto wnoszę o dostarczenie proponowanych zmian warunków Umowy na adres poczty elektronicznej wskazany przeze mnie w Umowie lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK). TAK   
NIE

#### [ZGODA MARKETINGOWA I ZGODA NA PROFILOWANIE]

Wyrażam zgodę na przesyłanie informacji handlowej, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu wskazany w Umowie, przez czas trwania Umowy, a także po zakończeniu Umowy, nie dłużej niż przez okres dwóch lat. Ponadto wyrażam zgodę na stosowanie przez Dostawcę usług zautomatyzowanego przetwarzania moich danych osobowych, w tym stosowania profilowania, przy podejmowaniu decyzji z zakresu marketingu oferowanych produktów i usług, przez cały czas trwania Umowy. Rozumiem, że taki sposób podejmowania decyzji może wywoływać wobec mnie skutki lub w podobny sposób istotnie na nie wpływać. TAK   
NIE

Wnoszę o dostarczanie mi potwierdzeń przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej. TAK   
NIE

Wnoszę o wykonanie instalacji i Aktywacji Usług przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług/zdalnie. TAK   
NIE