

**UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG ORAZ  
O DOSTARCZANIE USŁUG/TREŚCI CYFROWYCH**  
NR

**ANEKS NR**   
**DO UMOWY NR**

Zawarta w dniu  roku,

w

pomiędzy

Dostawcą Usług: Virtual Operator sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy  
al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia, wpisana do rejestru przedsię-  
biorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ miasta  
Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego  
pod numerem KRS 0001064012, kapitał zakładowy 135.000,00 zł,  
reprezentowaną przez Przedstawiciela Dostawcy Usług a Abonen-  
tem – dane podmiotu określono w pozycji ZAMAWIAJĄCY.

Imię i nazwisko Sprzedawcy

Nr ewidencyjny Abonenta

**ZAMAWIAJĄCY:**

Imię

Nazwisko/Nazwa

nr PESEL/NIP

seria i nr dowodu osobistego/REGON

Imię

Nazwisko/Nazwa

nr PESEL/NIP

seria i nr dowodu osobistego/REGON

### **Adres świadczenia Usługi:**

ulica

nr budynku  nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

### **Adres zamieszkania/Siedziba**

ulica

nr budynku  nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

### **Adres do korespondencji\***

ulica

nr budynku  nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

\* jeśli powyższy adres nie został wypełniony, do korespondencji stosowany jest adres zamieszkania.

telefon kontaktowy

komórkowy telefon kontaktowy

e-mail

Umowa została zawarta na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem Okresu Zobowiązania oznaczonego w Warunkach Umowy.

**Okres niezbędny do skorzystania z Promocyjnych Warunków Umowy** określony został poniżej, w części – „WARUNKI UMOWY” i obowiązuje od dnia zawarcia Umowy/zmian Warunków Umowy przez okres wskazany w rzeczonyj tabeli. Promocyjne Warunki Umowy umożliwią Abonentowi skorzystanie z ulg, przy czym warunkiem niezbędnym do ich udzielenia jest zobowiązanie się do pozostania Abonentem Dostawcy Usług w zakresie wybranego, zgodnie z tabelą, wariantu Usługi lub Oferty Usług przez wskazany Okres Zobowiązania. Opłaty Abonamentowe po upływie Okresu Zobowiązania lub po przedłużeniu Warunków Umowy określone są w tabeli zamieszczonej na następnej stronie – „WARUNKI UMOWY”.

## WARUNKI UMOWY

Pozycja kontraktu	Promocja	Opłaty i Okres Zobowiązania	Planowany termin rozpoczęcia świadczenia Usługi lub dostarczenia Usługi/ Treści Cyfrowej	Opłaty jednorazowe

Uwagi:

**W przypadku skorzystania z promocji uwzględniającej dodatkowe rabaty: za e-Fakturę (5,01 zł) oraz za terminowe regulowanie należności (4,99 zł) podana powyżej kwota Opłaty Abonamentowej za Usługę Internetu stacjonarnego zostanie obniżona o kwotę wynikającą z każdego z tych rabatów (maksymalnie 10,00 zł). Rabat za e-fakturę można aktywować w momencie zawierania Umowy oraz w trakcie jej trwania. Szczegółowe zasady udzielania i rozliczania rabatów zawarte są w wybranych Regulaminach Promocji.**

W poniższej Tabeli zostały przedstawione wartości Prędkości Maksymalnych, Deklarowanych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych, dotyczące zakupionego pakietu Usługi Internetu.

**PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w Cenniku, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej.

**PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów/Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe.

**PRĘDKOŚĆ MINIMALNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów/Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi:

- a. dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklарowanych pobierania danych do 600 Mb/s oraz deklарowanych prędkościach wysyłania danych do 60 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej,
- b. dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklарowanych pobierania danych powyżej 600 Mb/s i do 2 Gb/s oraz deklарowanych

prędkościach wysyłania danych powyżej 60 Mb/s i do 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.

- c. dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 30% Prędkości Maksymalnej.

**PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów/Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych. Prędkość Zwyczajnie Dostępna stanowi:

- a. dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych do 600 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych do 60 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej,
- b. dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 600 Mb/s i do 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 60 Mb/s i do 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 60% Prędkości Maksymalnej.
- c. dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.

Nazwa Usługi	Prędkości pobierania danych			Prędkości wysyłania danych		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykłe Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykłe Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]

Łączna wartość ulg od Opłat Abonamentowych i Opłat Powiązanych przyznanych Abonentowi na dzień zawarcia Umowy wynosi:

Wartość Opłat Abonamentowych i Opłat Powiązanych w Okresie Zobowiązania, jak i po upływie tego okresu szczegółowo wskazana jest w tabeli określającej Warunki Umowy.

Wszystkie ceny podane w tabelach są cenami brutto. Okres Rozliczeniowy wynosi 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy.

# OGÓLNE WARUNKI UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków świadczenia przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta Usług, Usług Dodatkowych oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.
2. Abonent zobowiązuje się przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach szczegółowych, odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz Cenniku.
3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w Umowie mają znaczenie określone w Regulaminie oraz Regulaminach szczegółowych.
4. W ramach Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:
  - a. stały dostęp do Sieci, za pomocą której świadczone są Usługi objęte Umową;
  - b. możliwość korzystania z Usług i Usług Dodatkowych przypisanych w Umowie lub Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej;
  - c. usługi serwisowe, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi Bezpodstawnych wezwań serwisanta.
5. Na czas trwania Umowy Dostawca Usług oddaje do używania Abonentowi, na zasadach określonych w Regulaminie oraz Regulaminach szczegółowych odpowiednich dla każdej z Usług, Urządzenia abonenckie określone w Protokole Przekazania Urządzeń Abonenckich, stanowiącym integralną część Umowy. Za udostępnienie Urządzenia Abonenckiego może być naliczana opłata określona w Cenniku.
6. Abonent będący konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy (w zakresie danej Usługi lub Usługi/Treści Cyfrowej) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
  - 6.1. Abonent, który zawarł Umowę za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub poza lokalem Dostawcy Usług, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosz-



- tów określonych w punkcie 6.7. i 6.8. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
- 6.2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
  - 6.3. Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
    - a. przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy, którego wzór stanowi załącznik do Umowy i przesłanie na adres [info@serv-net.pl](mailto:info@serv-net.pl)
    - b. przez złożenie oświadczenia na stronie WWW Dostawcy Usług.
  - 6.4. Dostawca Usług niezwłocznie przesyła Abonentowi na Trwałym Nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, złożonego w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo w formie oświadczenia złożonego na stronie WWW Dostawcy Usług.
  - 6.5. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent obowiązany jest do zwrotu Urządzeń Abonenckich udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług w związku z zawartą Umową na swój koszt, w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może odpłatnie odebrać Urządzenie Abonenckie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.
  - 6.6. Jeżeli na wyraźne żądanie Abonenta wykonywanie usługi, w tym Usługi telekomunikacyjnej, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Dostawca Usług wymaga od Abonenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego

takie żądanie wraz z oświadczeniem, że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania. Żądanie powyższe odbierane jest na Trwałym Nośniku.

- 6.7. Z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy:
  - a. w przypadku dostarczania Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej konsument jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z tej Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej i udostępniania jej osobom trzecim;
  - b. jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w pkt. 6.6. ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanego świadczenia usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
- 6.8. W chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy zawartej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub poza lokalem Dostawcy Usług wygasają Umowy na Usługi Powiązane zawarte przez Abonenta. Abonent nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych Umów za wyjątkiem kosztów wykonanych w pełni usług (np. koszty połączeń Usługi telefonicznej lub Usługi VoD).
- 6.9. Przepisy dotyczące konsumenta zawarte w pkt. 6-6.8 powyżej stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
7. Przedstawiciele Dostawcy Usług dokonujący przyłączeń lub przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług nie są uprawnieni do pobierania od Abonenta jakichkolwiek opłat w imieniu Dostawcy Usług.

8. Umowa zawarta jest z dniem jej podpisania lub akceptacji jej warunków w przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym 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, elektronicznie lub w formie dokumentowej. 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 na numer faksu Dostawcy Usług albo drogą elektroniczną – dane kontaktowe wskazane są na Stronie WWW Dostawcy Usług.
9. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Dostawcy Usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania - z zastrzeżeniem pkt. 21. Roszczenie to nie może przekroczyć wartości ulgi 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.
10. 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 lub art. 61 Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie Usług telekomunikacyjnych oraz z pkt. 17-22 Umowy w zakresie wszystkich usług.
11. Tryb wprowadzenia proponowanych przez Dostawcę Usług zmian Warunków Umowy określają pkt. 17-22 Umowy w zakresie

wszystkich usług oraz art. 60a i art. 61 Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie Usług telekomunikacyjnych.

12. [usunięty].
13. 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.
14. Dostawca Usług na wniosek Abonenta może dokonać:
  - a. Instalacji dodatkowego Przyłącza według obowiązującego Cennika,
  - b. przeniesienia Przyłącza,
  - c. zmiany zakresu usług,
  - d. czasowego Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy.
15. Jeżeli wniosek, o którym mowa w pkt 14, zostanie złożony do 20 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.
16. 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 w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów.
17. Dostawca Usług umożliwia zmianę Warunków Umowy:
  - a. w Biurze Obsługi Klienta,
  - b. poza siedzibą Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu usługi lub Treści Cyfrowej w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów:

- Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) oraz
  - Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny)
- których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług
- przedstawiciela handlowego
- c. za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW Dostawcy Usług
  - d. za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu.
18. Dostawca Usług może uzależnić zmianę Warunków Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, Usług Dodatkowych lub Treści Cyfrowych, zmianie pakietu, świadczeniu Usług, Usług Dodatkowych lub Treści Cyfrowych dotychczas nieobjętych Umową, zwiększeniu kwoty zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy wynikających z Umowy bądź też dalsze świadczenie Usług, Usług Dodatkowych lub Treści Cyfrowych od:
- a. dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
  - c. 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, Usług Dodatkowych lub Treści Cyfrowych.
- 18.1. 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. Dostępność świadczenia usług oraz warunki zmiany miejsca świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępne są na stronie WWW Dostaw-

cy Usług. 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, za wyjątkiem usług świadczonych na podstawie Promocji o charakterze lokalnym, nieoferowanych w lokalizacji docelowej (dotyczy przeniesienia do innego miasta).

19. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zmiany Warunków Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi oraz w przypadku gdy zawarcie takiej Umowy naruszałoby przepisy prawa lub Warunki umów zawartych z nadawcami programów telewizyjnych i/lub radiowych.

19.1. Niezależnie od pkt. 19.11, w odniesieniu do wszystkich Umów z Abonentami, w tym umów z trwającym Okresem Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych opłat, w szczególności Opłat Abonamentowych, Opłat Powiązanych lub Opłat Za Usługi Serwisowe, (zwanym dalej „Opłatami”), z następujących obiektywnych przyczyn, na które Dostawca Usług nie ma wpływu, a wpływających na podwyższenie kosztów świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) i działalności Dostawcy Usług:

- a. siły wyższej, zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, decyzji organów władzy publicznej, prawomocnych orzeczeń sądowych,
- b. utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych,
- c. wzrostu obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostu stawek podatków i opłat, nałożenia nowych podatków lub zmiany sposobu ich naliczania,

- d. jednostronnego zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy Usług przez podmiot trzeci,
- e. jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Dostawcę Usług z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Dostawcy Usług licencji na treści audiowizualne, udostępniają Dostawcy Usług swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne, video lub streamingu,
- f. wzrostu kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług, m.in. kosztów reemisji Programów i powiązanych z nimi opłat licencyjnych, kosztów dostępu i utrzymania infrastruktury, kosztów międzyoperatorskich, kosztów pracy, kosztów nabywania urządzeń lub oprogramowania niezbędnych do świadczenia usług, kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego lub kosztów energii elektrycznej, zmian kursów walut obcych wobec złotego,
- g. wzrostu cen towarów i usług potwierdzonego wzrostem Roczego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej „100”, lub
- h. znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług, o ile taka zmiana wynika z konieczności wycofywania, zmiany technologii lub ujednoczenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarun-

kowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian.

- 19.2. Ponadto, w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania oraz Umów z Okresem Zobowiązania po zakończeniu takiego Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat z powodu podwyższenia kosztów świadczenia Usług i działalności Dostawcy Usług wynikającego z następujących okoliczności:
- a. znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez dodanie nowych Programów telewizyjnych lub stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, urządzeń, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Dostawcy Usług;
  - b. zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Dostawcy Usług przez podmiot trzeci, lub
  - c. zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Dostawcę Usług z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Dostawcy Usług licencji na treści audiowizualne, udostępniają Dostawcy Usług swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne, video lub streamingu.
- 19.3. Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może nastąpić raz na sześć miesięcy.
- 19.4. Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może zostać wykonane oddzielnie, niezależnie od siebie. Podwyższenie Opłaty nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowej Opłaty w okresie sześciu miesięcy.
- 19.5. Podwyższenie istniejących lub wprowadzanie nowych Opłat zgodnie z pkt. 19.2. w czasie trwania Okresu Zobowiązania będzie jednak możliwe, ale wyłącznie w przypadku, jeżeli nie będzie się to wiązało z automatycznym podwyższeniem uiszczanej przez Abonenta Opłaty w Okresie Zobowiązania lub wprowadzeniem nowej Opłaty w Okresie Zobowiązania,



- tj. zmiany wejdą w życie po zakończeniu Okresu Zobowiązania. Ograniczenie zawarte w niniejszym pkt. 19.5. nie dotyczy zmian lub wprowadzenia nowych Opłat w czasie trwania Okresu Zobowiązania na podstawie i z przyczyn wskazanych w pkt. 19.1.
- 19.6. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany w zakresie podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 19.1.-19.2., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn. Ponadto, w przypadku, gdy w danym roku kalendarzowym Dostawca Usług dokonał indeksacji istniejącej Opłaty na podstawie pkt. 19.11., wówczas podwyższenie tej Opłaty w tym roku kalendarzowym na podstawie postanowień pkt. 19.1. lit. g powyżej może zostać dokonane w takim zakresie, w jakim okoliczności tam wskazane uzasadniają podwyższenie Opłaty ponad jej zmianę dokonaną w danym roku kalendarzowym na podstawie pkt. 19.11.
- 19.7. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty za nieświadczony już usługi, zarówno w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania lub w przypadku braku Okresu Zobowiązania.
- 19.8. W odniesieniu do wszystkich Umów z Abonentami, tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania, jak również w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do zmiany Warunków Umowy w następujących przypadkach:
- a. zmian wynikających z przepisów prawa (w tym zmian stawki podatku VAT),
  - b. zmian wynikających z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów,
  - c. stworzenia Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług, aplikacji lub funkcjonalności wprowa-

- dzanych do oferty Dostawcy Usług albo w ramach istniejących usług,
- d. całkowitego zaprzestania nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i kształtu na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany warunków Umowy, lub
  - e. rozwiązania lub odmowy przedłużenia przez licencjo-dawcę umowy o dostarczanie produktu (w tym Programu Gwarantowanego), usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia usługi na rzecz Abonenta,
  - f. zmian, w tym technologicznych lub funkcjonalnych, powodujących usprawnienie lub polepszenie działania usług, podniesienie bezpieczeństwa usług oraz przeciwdziałanie nadużyciom w korzystaniu z usług, zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów oraz zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
- 19.9. Dostawca Usług jest nadto uprawniony do zmiany Warunków Umowy tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania lub w razie braku Okresu Zobowiązania, w przypadku rozszerzenia funkcjonalności świadczonych usług lub ograniczenia oferty Dostawcy Usług na całości lub części obszaru działania Dostawcy Usług, które polegają na:
- a. zaprzestaniu świadczenia usług (w tym Usług, m.in. Programu Gwarantowanego, i Usług Dodatkowych) z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, w tym z powodu: (i) siły wyższej, (ii) zmiany przepisów prawa, (iii) zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, (iv) decyzji organów władzy publicznej, prawomocnych orzeczeń sądowych, (v) utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urzą-

- dzeń telekomunikacyjnych, (vi) jednostronnego zakończenia świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, (vii) jednostronnej zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, (viii) jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Dostawcy Usługi swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne);
- b. zaprzestaniu świadczenia usług (w tym Usług, m.in. Programu Gwarantowanego, i Usług Dodatkowych) w technologii bądź o parametrach nie odpowiadających standardom rynkowym uwarunkowanym aktualnym stanem rozwoju techniki, z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej technologii, jeśli jest to technicznie możliwe; lub
  - c. zaprzestaniu przez Dostawcę Usług świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanemu potrzebą ujednoczenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe.
- 19.10. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany, o których mowa w pkt. 19.8-19.9. muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 19.8.-19.9., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.
- 19.11. Dostawca Usług uprawniony jest do zmiany Opłat stosownie do wzrostu lub spadku poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych. W razie skorzystania przez Dostawcę Usług z powyższego uprawnienia, zmiany cen będą dokonywane

za każdy rok kalendarzowy i nie częściej niż dwa razy za taki rok, w oparciu o:

- a. wysokość półrocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych za I półrocze danego roku w stosunku do analogicznego okresu (I półrocze) roku poprzedniego, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (zwanego dalej „Półrocznym Wskaźnikiem Zmian Cen”), przy czym zmiana może zostać dokonana nie później niż w ciągu 6 miesięcy po ogłoszeniu Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen w danym roku kalendarzowym, lub
- b. wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (zwanego dalej „Rocznym Wskaźnikiem Zmian Cen”), przy czym zmiana może zostać dokonana nie później niż w ciągu 6 miesięcy po ogłoszeniu Roczno Wskaźnika Zmian Cen za dany rok kalendarzowy. Jeżeli Dostawca Usług dokonał już w danym roku kalendarzowym zmiany Opłat zgodnie z pkt. 19.11. lit. a., wówczas na mocy niniejszego pkt. 19.11. lit. b. Dostawca Usług może zmienić Opłaty tylko o różnicę pomiędzy wysokością Roczno Wskaźnika Zmian Cen a wysokością Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen.

19.12. Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 19.11. zależy od wysokości odpowiedniego Półrocznego Wskaźnika Zmian Cen lub Roczno Wskaźnika Zmian Cen (zwanym dalej łącznie „Wskaźnikami Zmian Cen”). Może więc polegać na podwyżce w przypadku, gdy wskaźnik ten wykazuje wartość wyższą niż „100” (inflacja), albo na obniżce, w przypadku gdy wskaźnik wykazuje wartość niższą niż „100” (deflacja). Jeżeli Dostawca Usług dokonał podwyższenia Opłat na podstawie pkt. 19.11., zobowiązany jest do ich obniżenia, jeżeli w kolejnym roku kalendarzowym odpowiedni Wskaźnik Zmiany Cen wykaże wartość niższą niż „100” (deflacja).

- 19.13. Dokonując zmiany Opłat na podstawie postanowień pkt. 19.11., Dostawca Usług będzie zaokrąglał wysokość Opłat w dół do pełnych groszy.
- 19.14. Uprawnienie Dostawcy Usług do zmiany Opłat o Wskaźnik Zmian Cen zgodnie z pkt. 19.11. dotyczy wszystkich Umów z Abonentami, w tym Umów w trakcie trwania Okresu Zobowiązania.
- 19.15. Dostawca informuje Abonentów o zmianie Opłat dokonywanych zgodnie z pkt. 19.11. w sposób taki, w jaki ma obowiązek informować Abonentów o proponowanych zmianach Warunków Umowy stosownie do pkt. 20 (z wyłączeniem informacji o prawie do wypowiedzenia Umowy), oraz przynajmniej na miesiąc przed wejściem zmian w życie, podając kwoty zmienionych Opłat oraz wskazując, na podstawie którego Wskaźnika Zmian Cen zmienia Opłatę i datę jego publikacji przez Główny Urząd Statystyczny.
- 19.16. Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 19.11.-19.15. nie stanowi zmiany Warunków Umowy i tym samym Abonent nie ma prawa do rozwiązania Umowy w trybie właściwym dla zmiany Warunków Umów, o którym mowa w pkt. 20.
20. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, 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 lub
  - dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny – 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 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.

21. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 20, z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 19.1.-19.2., Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 20, z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 19.8.-19.9., Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa Telekomunikacyjnego.

21.1 Punktu 20 oraz 21 nie stosuje się dla zmian Umowy w zakresie dostarczania Usług/Treści Cyfrowych wynikających z pkt. 19.8. oraz 19.9. Ogólnych Warunków Umowy. W przypadku tego typu zmian Dostawca Usług informuje o wprowadzonych zmianach w następujący sposób:

a. o ile dana zmiana ma istotny i negatywny wpływ na dostęp lub korzystanie z Usługi/Treści cyfrowej, Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zmianie na Trwałym Nośniku w terminie 30 dni przed wprowadzeniem tej zmiany. Wówczas Abonentowi przysługiwać będzie prawo rozwiązania Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej do dnia wprowadzenia tej zmiany. Jeśli dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, w tym w szczególności w sytuacji, kiedy wprowadzenie zmiany zostanie zainicjowane przez Usługodawcę bez wcześniejszego powiadomienia Dostawcy Usług, wówczas Dostawca Usług poinformuje Abonenta o tej zmianie bez zbędnej zwłoki, a Abonentowi przysługi-

wać będzie prawo do rozwiązania Umowy w tym zakresie w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o zmianie.

b. w innych przypadkach Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zmianie poprzez publikację na Stronie WWW w terminie 30 dni przed wprowadzeniem tej zmiany. W takim przypadku Abonentowi nie będzie przysługiwać prawo rozwiązania Umowy o dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych.

22. 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.

23. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy Usług – na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Warunków Umowy.

24. Umowa wygasa w przypadku:

- a. śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
  - b. likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
  - c. utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
25. Umowa rozwiązuje się z winy Abonenta z upływem 6 miesięcy od Zawieszenia Świadczenia Usługi, które nie nastąpiło na wniosek Abonenta.
26. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi, w tym w zakresie Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi lub Usług Dodatkowych niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.
27. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej oraz Strony WWW udostępnionych w zasobach Dostawcy Usług i konta poczty głosowej Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
28. W zakresie nieuregulowanym w Umowie kwestie dotyczące:
- a. ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług Urządzeń Abonenckich,
  - b. 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,
- c. danych dotyczących jakości Usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości Usług, w tym czas wstępnego przyłączenia,
  - d. zakresu Usług Serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
  - e. 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 świadczonej Usługi,
  - f. zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
  - g. informacji o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - h. sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
  - i. sposobu dokonywania płatności oraz uzyskania informacji o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach Usług Serwisowych,
  - j. 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.
29. 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 Usługi Telefonii Stacjonarnej.
30. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa,

w szczególności Prawa telekomunikacyjnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

31. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

## OŚWIADCZENIA I ZGODY ABONENTA

### Zgody

1. Abonent oświadcza, że:

WYRAŻA ZGODĘ /  NIE WYRAŻA ZGODY

na przetwarzanie danych: telefonu kontaktowego, adresu e-mail w celu realizacji niniejszej Umowy, a w szczególności do celu:

- informowania o płatnościach;
- informowania o statusach zgłoszonych spraw.

2.  ŻĄDAM/  NIE ŻĄDAM

rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług przed upływem terminu na odstąpienie od zawartej Umowy/dokonanej zmiany Warunków Umowy. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że z chwilą pełnego wykonania usługi przez Dostawcę Usług, utracę prawo do odstąpienia od Umowy. Prawo do odstąpienia od Umowy nie dotyczy Umów zawartych w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym Dostawcy Usług.

3. Abonent oświadcza, że:

WYRAŻA ZGODĘ /  NIE WYRAŻA ZGODY

na wystawianie i przesyłanie drogą elektroniczną faktur (e-faktur) do systemu e-faktur za usługi świadczone przez Dostawcę Usług, na podstawie zawartej Umowy. Informacja o wystawieniu elektronicznej faktury będzie każdorazowo przesyłana przez Dostawcę Usług na adres e-mail wskazany w Umowie.

4.  ŻĄDAM/  NIE ŻĄDAM

dostarczenia: treści każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych, treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz informacji o każdej zmianie danych Dostawcy Usług

na adres e-mail wskazany w Umowie lub  w formie pisemnej na adres korespondencyjny.

5. Abonent oświadcza, że WYRAŻA ZGODĘ

na przetwarzanie danych zawartych w Umowie, w tym poprzez użycie automatycznych systemów wywołujących, z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, w celu marketingu bezpośredniego, w tym również na otrzymywanie od Dostawcy Usług informacji handlowych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przeprowadzania badań i ankiet przez Dostawcę Usług, za pomocą:

Numeru telefonu  TAK  NIE

Adresu e-mail  TAK  NIE

Innych elektronicznych kanałów kontaktu

(np. eBOK, komunikaty na dekodery)  TAK  NIE

6. Abonent oświadcza, że WYRAŻA ZGODĘ

na przetwarzanie danych zawartych w Umowie, w tym poprzez użycie automatycznych systemów wywołujących, z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, w celu marketingu bezpośredniego, przeprowadzania badań i ankiet przez podmioty współpracujące z Dostawcą Usług\*, w tym również na otrzymywanie od tych podmiotów informacji handlowych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, za pomocą:

Numeru telefonu kontaktowego  TAK  NIE

Adresu e-mail  TAK  NIE

Innych elektronicznych kanałów kontaktu

(np. eBOK, komunikaty na dekodery)  TAK  NIE

\* Aktualna lista podmiotów współpracujących z Dostawcą Usług dostępna jest na stronie [www.virtualoperator.pl/ochrona-danych.html](http://www.virtualoperator.pl/ochrona-danych.html)

7. Abonent oświadcza, że:

WYRAŻA ZGODĘ /  NIE WYRAŻA ZGODY

na przetwarzanie danych monitorujących prace Sieci i Urzędzeń Abonenckich, w tym danych transmisyjnych obejmujących m.in. dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia, dane o jakości połączenia, dane o wysokości rachunku oraz dane wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego, w celu marketingu bezpośredniego, świadczenia Usług o wartości wzbogaconej oraz przeprowadzania badań i ankiet przez Dostawcę Usług.

### **Telewizja – programy gwarantowane/niegwarantowane**

Abonent oświadcza, że w przypadku zawarcia Umowy na Usługę Telewizji zapoznał się z obowiązującym na dzień podpisania Umowy wykazem Programów Gwarantowanych i Programów Niegwarantowanych w ramach Usługi Telewizji, uprawnieniami przysługującymi Dostawcy Usług i Abonentowi, a w szczególności w przypadku zmian poszczególnych programów, ze sposobami informowania o zmianach programowych, oraz że wyraża na nie zgodę.

### **Dane kontaktowe**

Administratorem danych jest Virtual Operator sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia.

Dane kontaktowe do Administratora danych: [info@serv-net.pl](mailto:info@serv-net.pl)

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych: [iod@virtualoperator.pl](mailto:iod@virtualoperator.pl)

## **Cele przetwarzania danych osobowych**

Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w celach: wykonania Umowy lub podjęcia działań przed zawarciem Umowy (np. świadczenia usług, obsługi zleceń i wniosków, rozpatrywania reklamacji); wypełnienia prawnych obowiązków ciążących na administratorze danych, oraz w związku z wypełnianiem zadań realizowanych w interesie publicznym (np. wykonywanie zadań związanych z bezpieczeństwem i obronnością, przechowywanie dokumentacji podatkowej); wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Dostawcę Usług (np. marketing bezpośredni własnych produktów, zabezpieczenie i dochodzenie roszczeń, zabezpieczenie i ochrona przed roszczeniami Abonenta lub osób trzecich); marketingowych, nie wynikających z prawnie usprawiedliwionych interesów realizowanych przez Dostawcę Usług (np. marketing usług i produktów podmiotów trzecich, marketing własny niebędący marketingiem bezpośrednim).

## **Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych**

Podstawami prawnymi przetwarzania danych są: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w szczególności art. 6 tego rozporządzenia ustanawiający ogólne zasady zgodności przetwarzania danych; ustawa prawo telekomunikacyjne – w szczególności dział VII tej ustawy traktujący o tajemnicy telekomunikacyjnej i ochronie danych użytkowników końcowych; zgoda – w sytuacjach gdy Dostawca Usług jest uprawniony lub zobowiązany do przetwarzania danych na podstawie wyraźnej zgody i wynika to z wcześniej powołanych aktów prawnych.

## **Prawnie usprawiedliwione interesy**

W przypadku przetwarzania danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (gdy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Dostawcę Usług lub przez stronę trzecią), Dostawca Usług informuje, że prawnie uzasadnionymi interesami realizowanymi przez administratora są: marketing bezpośredni własnych produktów; zabezpieczenie i dochodzenie swoich roszczeń oraz zabezpieczenie się i ochrona przed roszczeniami ze strony Abonenta.

## **Odbiorcy danych**

Zgodnie z definicją „odbiorcy”, umieszczoną w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych, wymienioną w art. 4 pkt 9, Dostawca Usług informuje Abonenta, że jego dane osobowe w trakcie ich przetwarzania, będą mogły być ujawniane następującym kategoriom odbiorców: Abonentowi oraz osobom upoważnionym przez Abonenta; upoważnionym przez Dostawcę Usług osobom zatrudnionym u Dostawcy Usług lub w spółkach należących do grupy kapitałowej Vectra; podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie i w imieniu Dostawcy Usług oraz osobom upoważnionym, zatrudnionym u tych podmiotów (np. realizacja marketingu przez firmy zewnętrzne, windykacja należności i dochodzenie roszczeń w oparciu o usługi firm zewnętrznych, świadczenie usług pocztowych); stronom trzecim - w przypadku zgody Abonenta na przekazanie danych (np. w razie przekazania danych w celach marketingowych, w razie sprawdzenia wiarygodności Abonenta przez Biura Informacji Gospodarczej, w przypadku realizacji polecenia zapłaty) lub w przypadku korzystania przez Dostawcę Usług z przysługujących praw (np. w razie cesji wierzytelności wraz z przekazaniem danych osobowych związanych z wierzytelnością); organy publiczne, które mogą otrzymywać dane w przypadkach innych niż w ramach konkretnego postępowania prowadzonego zgodnie z prawem Unii lub prawem polskim.

## **Przetwarzanie danych w państwach trzecich**

Dostawca Usług podczas pozyskiwania danych osobowych w momencie zawierania niniejszej Umowy nie zamierza przekazywać danych osobowych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych. W przypadku gdyby taki zamiar powstał już po zebraniu danych Dostawca Usług będzie czynił starania aby w razie konieczności przekazania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej było to państwo lub organizacja, wobec których Komisja Europejska (zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych) stwierdziła odpowiedni stopień ochrony. W innym przypadku Dostawca Usług będzie mógł przekazać dane osobowe do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej wyłącznie pod warunkiem zapewnienia odpowiednich zabezpieczeń i pod warunkiem obowiązywania egzekwawalnych praw osób, których dane dotyczą i skutecznych środków ochrony prawnej, o których mowa w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych oraz z uwzględnieniem przekazania Abonentowi informacji o możliwościach uzyskania kopii danych lub o miejscu udostępnienia danych.

## **Okresy przechowywania danych**

Dane osobowe Abonenta będą przechowywane:

- 1 w przypadku gromadzenia danych osobowych na potrzeby realizacji zamówienia lub zawarcia Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO): od momentu zebrania danych przed zawarciem Umowy w celu jej zawarcia lub od momentu zebrania tych danych w trakcie zawierania Umowy lub od momentu zebrania tych danych w trakcie trwania Umowy (w razie uzupełnienia lub aktualizacji danych w trakcie trwania Umowy) do czasu rozwiązania Umowy lub realizacji Umowy po momencie jej rozwiązania (np. rozpatrywanie reklamacji);
2. w przypadku gromadzenia danych osobowych w celu wypełniania obowiązków wynikających z przepisów prawa lub w związ-

- ku z realizacją zadań w interesie publicznym (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c i e) przez okres realizacji obowiązków i zadań wynikających z poszczególnych przepisów prawa;
3. w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Dostawcy Usług (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) dane będą przechowywane nie dłużej niż w okresie sześciu lat od momentu rozwiązania Umowy lub do momentu wniesienia uzasadnionego sprzeciwu wobec przetwarzania w takim celu;
  4. w przypadku gromadzenia danych osobowych na podstawie zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a lub f RODO): od momentu wyrażenia zgody na przetwarzanie danych nią objętych (również w trakcie realizacji Umowy) do momentu realizacji wniosku o wycofanie tej zgody, w przypadku jej wycofania, lub do momentu odnotowania sprzeciwu;
  5. poza sytuacjami wymienionymi powyżej dane będą mogły być przechowywane w okresie ograniczenia przetwarzania tych danych ustanowionego na wniosek Abonenta, wniosek organu nadzorczego – w sytuacjach przewidzianych przez RODO w art. 18 oraz art. 58.

W każdym momencie przetwarzania danych osobowych Dostawca Usług kieruje się zasadami ograniczenia celu, minimalizacji danych i ograniczonych okresów przetwarzania.

## **Prawa Abonenta związane z przetwarzaniem danych osobowych**

Abonentowi przysługuje prawo żądania dostępu do treści jego danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. Dodatkowo Abonent posiada prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych oraz prawo do przenoszenia danych. Realizacja wymienionych w niniejszym akapicie praw odbywa się zgodnie z przepisami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych – w oparciu o definicje i mechanizmy opisane w tym rozporządzeniu. W przypadku gdy Dostawca Usług przetwarza dane osobowe na podstawie



zgody Abonenta, Abonent ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. W przypadku przetwarzania danych osobowych przez Dostawcę Usług na potrzeby marketingu bezpośredniego, Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania na potrzeby takiego marketingu, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem. Abonent ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego na zasadach określonych przez ogólne rozporządzenie o ochronie danych, a w szczególności na podstawie art. 77 tego rozporządzenia. W Polsce organem nadzorczym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.

### **Kategorie danych. Wymóg podania danych. Konsekwencje braku podania danych.**

Dostawca Usług informuje, że podanie następujących danych jest wymogiem umownym i jednocześnie warunkiem zawarcia Umowy: imię, nazwisko, rodzaj i numer dowodu tożsamości albo PESEL, miejsce zamieszkania, miejsce świadczenia usług, adres korespondencyjny. Podanie innych danych, takich jak: numery telefonów kontaktowych, adresu poczty elektronicznej jest wymogiem umownym, ale nie jest warunkiem zawarcia lub realizacji Umowy. Podanie wszystkich danych jest dobrowolne. Konsekwencją braku podania danych, które są warunkiem zawarcia Umowy jest brak możliwości zawarcia z Dostawcą Usług Umowy. Konsekwencją braku podania danych, które nie są warunkiem zawarcia Umowy jest brak możliwości wykorzystania tych danych dla celów związanych z ich zebraniem (tj. np. kontaktowanie się z Abonentem za pomocą tych danych w celu realizacji Umowy, możliwość przedstawienia ofert marketingowych).

### **Pozostałe informacje/oświadczenia**

Dostawca Usług informuje Abonenta, iż dla celów naliczania opłat za Usługi, dla celów rozliczeń międzyoperatorskich, jak również, na

zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia, dane o jakości połączenia, dane o wysokości rachunku oraz dane wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

Dostawca Usług informuje Abonenta, iż w celu jak najlepszego dopasowania ofert marketingowych do indywidualnych potrzeb Abonenta stosuje również profilowanie. Jednocześnie informujemy, że w związku z zawarciem i realizacją Umowy, Dostawca Usług nie stosuje mechanizmów, w tym profilowania, polegających na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji.

Abonent oświadcza, że w chwili wyrażenia woli związania się Umową został poinformowany o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od Umowy na podstawie pkt. 6 Ogólnych Warunków Umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi załącznik do Umowy

Abonent oświadcza, że został/a poinformowany/a przez Dostawcę Usług przed zawarciem Umowy o tym, że w Ogólnych Warunkach Umowy („OWU”) znajduje się:

- a) klauzula modyfikacyjna (pkt 19.1. – 19.10.), która uprawnia Dostawcę Usług do wprowadzania zmian w Umowie, w szczególności do podwyższania i wprowadzania nowych Opłat, w oparciu o wskazane w niej przyczyny, przy czym Abonent zachowuje prawo do rozwiązania Umowy w przypadku wprowadzenia przedmiotowych zmian przez Dostawcę Usług; oraz
- b) klauzula waloryzacyjna (pkt 19.11. – 19.16.), która jest narzędziem służącym do waloryzacji (indeksacji inflacyjnej albo de-

flacyjnej) Opłat zgodnie z tymi postanowieniami OWU i opublikowanymi wskaźnikami GUS dot. wzrostu lub spadku cen usług i towarów konsumpcyjnych, przy czym, w przypadku dokonania waloryzacji przez Dostawcę Usług, Abonent nie zachowuje prawa do rozwiązania Umowy z tego powodu.

Abonent oświadcza, że akceptuje Umowę, w tym OWU.

Abonent oświadcza, że przy zawarciu Umowy doręczone mu zostały:

- a. Regulamin oraz Regulaminy Szczegółowe dla każdej z usług objętych Umową,
- b. Aktualny na dzień podpisania Umowy Regulamin Promocji, z wyłączeniem Umowy zawartej na Warunkach Standardowych,
- c. Cennik dla Usług i Usług Dodatkowych objętych Umową,
- d. Protokół Przekazania Urządzeń Abonenckich  tak  nie
- e. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy, o ile Abonent zawarł Umowę poza lokalem Dostawcy Usług.

Czytelny podpis Abonenta

Pełnomocnik Dostawcy Usług