

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA:
244 244 244

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

Zawarta w dniu _____ roku, w
pomiędzy _____

Dostawcą Usług: VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, kod 81-525, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000089460, kapitał zakładowy/wpłacony 331682590,00 zł, reprezentowaną przez Przedstawiciela Dostawcy Usług a Abonentem – dane podmiotu określono w pozycji ZAMAWIAJĄCY.

Nr ewidencyjny Abonenta _____

ZAMAWIAJĄCY:

Imię i nazwisko/nazwa firmy _____

Imię i nazwisko/nazwa firmy _____

nr PESEL/NIP _____

nr PESEL/NIP _____

rodzaj dokumentu tożsamości _____

rodzaj dokumentu tożsamości _____

numer dokumentu lub REGON _____

numer dokumentu lub REGON _____

Adres świadczenia Usługi:

ulica _____ nr budynku _____ nr lokalu _____

kod pocztowy _____ miejscowość _____

Adres zamieszkania/Siedziba

ulica _____ nr budynku _____ nr lokalu _____

kod pocztowy _____ miejscowość _____

Adres do korespondencji*

ulica _____ nr budynku _____ nr lokalu _____

kod pocztowy _____ miejscowość _____

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

telefon kontaktowy (1) _____ telefon kontaktowy (2) _____

e-mail _____

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

Okres niezbędny do skorzystania z Promocyjnych Warunków Umowy obejmuje miesiąc podłączenia usługi oraz liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych wskazaną w tabeli zamieszczonej poniżej – „WARUNKI UMOWY”. 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 poniżej – „WARUNKI UMOWY”.

WARUNKI UMOWY

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

Uwagi:

W przypadku skorzystania z promocji uwzględniającej dodatkowe rabaty: za wyrażenie Zgód (10,00 zł) oraz za e-Fakturę (5,01 zł) podana powyżej kwota Opłaty Abonamentowej za Usługę Internetu stacjonarnego zostanie obniżona o kwotę wynikającą z każdego z tych rabatów (maksymalnie 15,01 zł). Rabaty za wyrażenie Zgód, a także 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:

- 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,
- 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.
- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklарowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklарowanych 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 Zwykle Dostępna stanowi:

- 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 75% Prędkości Maksymalnej,
- 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 60% Prędkości Maksymalnej.
- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklарowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklарowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.

Nazwa Usługi	Prędkość pobierania danych			Prędkość wysyłania danych		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle 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 części określającej Warunki Umowy.

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

Informacje dla wybranych Usług:

Numer Telefoniczny przydzielony Abonentowi w celu korzystania z Usługi Telefonii Stacjonarnej

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

- Przedmiotem Umowy jest określenie warunków świadczenia przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta Usług, Usług Dodatkowych oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.
- Abonent zobowiązuje się przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach szczegółowych, odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz Cenniku.
- Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w Umowie mają znaczenie określone w Regulaminie oraz Regulaminach szczegółowych.
- W ramach Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:
 - stały dostęp do Sieci, za pomocą której świadczone są Usługi objęte Umową;
 - możliwość korzystania z Usług i Usług Dodatkowych przypisanych w Umowie lub Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej;
 - usługi serwisowe, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi Bezpodstawnych wezwań serwisanta.
- Na czas trwania Umowy Dostawca Usług oddaje do użytkowania Abonentowi, na zasadach określonych w Regulaminie oraz Regulaminach szczegółowych odpowiednich dla każdej z Usług, Urządzenia abonentnie określone w Protokole Przekazania Urządzeń Abonentkich, stanowiącym integralną część Umowy. Za udostępnienie Urządzenia Abonentkiego może być naliczana opłata określona w Cenniku.
- 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 Usług/Treści Cyfrowej) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
 - 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 kosztów określonych w punkcie 6.7. i 6.8. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
 - Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przez jego upływem.
 - Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy, którego wzór stanowi załącznik do Umowy i przesłanie na adres ebook_info@multimedia.pl
 - przez zebok oświadczenia na stronie WWW Dostawcy Usług.
- 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.
- W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent obowiązany jest do zwrotu Urządzeń Abonentkich 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 Abonentkie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonentkiego w wysokości określonej w Cenniku.
- 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.
- Z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy:
 - 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;
 - 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.
- 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 wygasnięciem tych Umów za wyjątkiem kosztów wykonanych w pełni usług (np. koszty połączeń Usługi telefonicznej lub Usługi VoD).
- 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.
- Przedstawiciele Dostawcy Usług dokonujący przyłączeń lub przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług nie są uprawnieni do pobierania od Abonenta jakichkolwiek opłat w imieniu Dostawcy Usług.
- Umowa zawarta jest z dniem jej podpisania lub akceptacji jej warunków w przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednodzielnym 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 data nadająca bieg terminowi jest datą 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.
- W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Dostawca Usług przysługujące rozszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania - z zastrzeżeniem pkt. 22. Rozszczenie to nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Rozszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług.
 - Dostawca Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Warunkach Umowy. W przypadku braku akceptacji tych zmian 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 zgodnym z postanowieniami od pkt. 20.6 do pkt. 23 poniżej w zakresie wszystkich usług. Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.1-20.4. nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
 - Tryb wprowadzenia proponowanych przez Dostawcę Usług zmian Warunków Umowy określają pkt. 18-23 Umowy w zakresie wszystkich usług oraz art. 60a i art. 61 Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie Usług telekomunikacyjnych.
 - [usuńnięty].
 - Dostawca Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Skorzystanie z takich promocji w każdym wypadku zależy jednak od Abonenta.
 - Dostawca Usług na wniosek Abonenta może dokonać:
 - Instalacji dodatkowego Przyłącza według obowiązującego Cennika,
 - przeniesienia Przyłącza,
 - zmiany zakresu usług,
 - czasowego Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy.
 - 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 wnieścia opłaty określonej w Cenniku. Zawieszenie Świadczenia Usługi pociąga za sobą również dezaktywację Usług Dodatkowych z tą Usługą powiązanych.
 - Dostawca Usług może uzależnić realizację wniosku wymienionego w pkt 14 od uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy Usług. Wysokość opłat za wskazane w pkt 14 dodatkowe czynności określa Cennik. Wnioski wymienione w pkt 14 mogą być składane osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu.
 - Sposób składania zamówień na Dodatkowe Opcje Usługi zawarto w Regulaminie Szczegółowym Świadczenia Usług Mobilnych.
 - Dostawca Usług umożliwia zmianę Warunków Umowy:
 - w Biurze Obsługi Klienta,
 - 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 Kontaktu:
 - 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
 - za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW Dostawcy Usług
 - za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu.
 - Dostawca Usług może uzależnić zmianę Warunków Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, Usług Dodatkowych lub Treści Cyfrowych, zmianie pakietu, świadczenia 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:
 - dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
 - złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonentkich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Treści Cyfrowych.
 - 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 Dostawcy 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).
 - Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zmiany Warunków Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług oraz w przypadku gdy zawarcie takiej Umowy naruszałoby przepisy prawa lub Warunki umów zawartych z nadawcami programów telewizyjnych lub radiowych.
- W celu urealnienia wartości Opłat Abonamentowych, Opłat Powiązanych i Opłat Za Usługi Serwisowe (zwanych dalej „Opłatami”), zmieniającej się na skutek inflacji i deflacji, oraz pokrycia normalnych na rynku zmian kosztów działalności dostawcy usług telekomunikacyjnych, Dostawca Usług będzie dokonywał waloryzacji Opłat przypadających po Okresie Zobowiązania i określonych w Umowie Abonentkiej bez Okresu Zobowiązania. W związku z tym po Okresie Zobowiązania lub w razie zawarcia Umowy Abonentkiej bez Okresu Zobowiązania Opłaty zmieniają się raz na 12 miesięcy w zakresie odpowiadającym zmianom średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego (zwanego dalej „Wskaźnikiem Zmiany Cen”). Zmiany te dokonywane będą w następujący sposób:
 - podwyżka lub obniżka Opłat będzie obliczona zgodnie z wzorem: Dotychczasowa Opłata brutto x Mnożnik;
 - „Dotychczasowa Opłata brutto” oznacza Opłatę bez uwzględnienia rabatów przyznawanych za: wyrażenie Zgód, za e-faktury i terminowe regulowanie należności zdefiniowanych w obowiązujących Abonenta Regulaminach Promocji, bez względu na to, czy Abonent spełnił warunki dla uzyskania tych rabatów;

- c. „Mnożnik” oznacza wyrażoną w procentach wartość równą publikowanemu Wskaźnikowi Zmiany Cen (np. jeżeli opublikowany wskaźnik wynosi „101”, to mnożnik równa się 101%, albo wskaźnik wynosi „99”, to mnożnik równa się „99%”);
- d. Dostawca Usług podwyższać będzie Opłaty tylko na podstawie Wskaźników Zmian Cen publikowanych za lata, w których obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca w którym została zawarta. Dostawca Usług podwyższa Opłaty po opublikowaniu danego Wskaźnika Zmiany Cen, nie później niż w ciągu 6 miesięcy od dnia tej publikacji.;
- e. Dostawca Usług ma prawo zrezygnować z podwyżki Opłat;
- f. Dostawca Usług obniży Opłaty w ciągu maksymalnie dwóch okresów rozliczeniowych po opublikowaniu danego Wskaźnika Zmiany Cen, jeśli będzie to wynikało z wyliczenia na podstawie wzoru przedstawionego w pkt. 20.1 lit. a. powyżej. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do obniżki Opłaty tylko wtedy, gdy w poprzednim roku kalendarzowym Dostawca Usług zrezygnował z podwyżki danej Opłaty na podstawie niniejszego pkt. 20.1 lit. e. powyżej. Dostawca Usług będzie jednak nadal zobowiązany do dokonania obniżki danej Opłaty, jeśli podwyżka, z której zrezygnował w poprzednim roku kalendarzowym, była niższa niż obniżka, która wynika z wyliczeń na podstawie wzoru przedstawionego w pkt. 20.1 lit. a. powyżej (np. mnożnik wynosił 101% w poprzednim roku i nie podwyższono ceny, a w kolejnym roku wynosi 98% - w takiej sytuacji obniżka jest obowiązkowa).
- 20.2. Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.1. zależy od wysokości Wskaźnika Zmian Cen. Może więc polegać na podwyższeniu w przypadku, gdy wskaźnik ten wykazuje wartość wyższą niż „100” (czyli w razie inflacji), albo na obniżeniu w przypadku, gdy wskaźnik wykazuje wartość niższą niż „100” (czyli w razie deflacji).
- 20.3. Dokonując zmiany Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.1., Dostawca Usług będzie zakragrał wysokość Opłat w dół do pełnych groszy.
- 20.4. Dostawca informuje Abonentów o zmianie Opłat dokonywanych zgodnie z pkt. 20.1. w sposób taki, w jaki ma obowiązek informować Abonentów o proponowanych zmianach Warunków Umowy stosownie do pkt. 21 - z wyłączeniem jedynie informacji o prawie do wypowiedzenia Umowy, oraz przynajmniej na miesiąc przed wejściem zmian w życie. Poda w takiej informacji kwotę zmieniających Opłat oraz wskazuje, na podstawie którego Wskaźnika Zmian Cen zmienia Opłaty i datę jego publikacji przez Główny Urząd Statystyczny.
- 20.5. Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 20.1.-20.4. nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
- 20.6. W celu pokrycia nadzwyczajnego wzrostu kosztów działalności dostawcy usług, Dostawca Usług w odniesieniu do Umów z Abonentami z trwającym Okresem Zobowiązania uprawniony jest do podwyższenia wysokości Opłat z poniżej wymienionych nadzwyczajnych i obiektywnych powodów, na które Dostawca Usług nie ma wpływu lub którym nie mógł zapobiec w normalnym toku swojej działalności, a które bezpośrednio wpływają na podwyższenie kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług:
- podwyższenie stawki podatku VAT należnego od świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
 - wprowadzenie bądź podwyższenie opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych, takich jak opłaty na Polski Instytut Sztuki Filmowej, dopłata do świadczenia usługi powszechnej, opłaty telekomunikacyjne przewidziane przepisami ustawy „Prawo telekomunikacyjne” lub ustawy „Prawo komunikacji elektronicznej”;
 - wprowadzenie nowej opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych lub podwyższenie stawki takiej opłaty, o ile wzrost takiej stawki (mierzony procentowo) był wyższy o przynajmniej 50% od wzrostu inflacji (mierzonego procentowo) wynikającego z ostatniego Wskaźnika Zmiany Cen opublikowanego przed ww. zmianą stawki opłaty;
 - podwyższenie stawki netto (bez podatku VAT) opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług, o ile wzrost takiej stawki (mierzony procentowo) był wyższy o przynajmniej 50% od wzrostu inflacji (mierzonego procentowo) wynikającego z ostatniego Wskaźnika Zmiany Cen opublikowanego przed ww. zmianą stawki opłaty;
 - podwyższenie stawki netto (bez podatku VAT) opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu udostępniania tych treści w ramach Usług Dodatkowych, o ile wzrost takiej stawki (mierzony procentowo) był wyższy o przynajmniej 50% od wzrostu inflacji (mierzonego procentowo) wynikającego z ostatniego Wskaźnika Zmiany Cen opublikowanego przed ww. zmianą stawki opłaty;
 - podwyższenie stawki netto (bez podatku VAT) opłaty należnej od Dostawcy Usług za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych, o ile wzrost takiej stawki (mierzony procentowo) był wyższy o przynajmniej 50% od wzrostu inflacji (mierzonego procentowo) wynikającego z ostatniego Wskaźnika Zmiany Cen opublikowanego przed ww. zmianą stawki opłaty.
- 20.7. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Opłat, o których mowa w pkt. 20.6., muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z powodów zmian wskazanych w pkt. 20.6. lit. a.-f., zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na wysokość Opłaty za świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług.
- 20.8. Podwyższenie Opłat w przypadkach wskazanych w pkt. 20.6. lit. c.-f. nie może nastąpić częściowo niż raz na dwa miesiące.
- 20.9. Dostawca Usług informując Abonentów o podwyższeniu Opłaty, o którym mowa w pkt. 20.6.-20.7., zobowiązany jest także wskazać szczegółowo podstawę i powód dokonania danej zmiany Opłaty, w tym uzasadnienie dla wysokości podwyższenia Opłaty.
- 20.10. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty w odniesieniu do Umów z Abonentami z trwającym Okresem Zobowiązania.
- 20.11. W celu odzwierciedlenia skutków nadzwyczajnych okoliczności o niefinansowym charakterze Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy z trwającym Okresem Zobowiązania w przypadku zajścia nadzwyczajnej konieczności zaprzestania świadczenia lub zmiany zakresu Usług lub Usług Dodatkowych w całości lub części z poniżej wymienionych powodów wywołujących bezpośrednio konieczność dokonania takiej zmiany. Dostawca będzie uprawniony do dokonania takich zmian, o ile do powstania poniżej wymienionych powodów doszło w okolicznościach, na które Dostawca Usług odpowiednio nie miał wpływu lub nie mógł im zapobiec w normalnym toku swojej działalności. Powodami tymi są:
- zajście przypadku siły wyższej, takiego jak wojna, stan klęski naturalnej, stan epidemiczny, strajk powszechny;
 - zmiana przepisów prawa wpływająca na warunki świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych i obciążająca Dostawcę Usług do dokonania zmian;
 - wydanie decyzji lub wiążących wytycznych przez organ władzy publicznej w zakresie warunków świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych, obciążających Dostawcę Usług do dokonania zmian;
 - wydanie przez sąd wykonanego orzeczenia w zakresie warunków świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych, obciążającego Dostawcę Usług do dokonania zmian;
 - wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;
 - zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Dostawcy Usług świadczenia niezbędnego Dostawcy Usług do wykonywania Usług lub Usług Dodatkowych;
 - zaprzestanie nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
- 20.12. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 20.11., muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z powodów zmian wskazanych w pkt. 20.11. lit. a.-g., zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług.
- 20.13. Dostawca Usług informując Abonentów o zmianie Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 20.11.-20.12., zobowiązany jest także wskazać powód dokonania danej zmiany Warunków Umowy i zakres jego wpływu na konieczność zmiany Warunków Umowy.
- 20.14. Dostawca Usług jest uprawniony także do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy w odniesieniu do Umów z Abonentami z trwającym Okresem Zobowiązania, o ile taka zmiana będzie wyłącznie na korzyść Abonentów, w szczególności, gdy polegać będzie na:
- przyniesieniu Abonentom możliwości skorzystania z nowych lub lepszej jakości funkcjonalności lub aplikacji,
 - przyniesieniu Abonentom możliwości skorzystania z nowych lub lepszej jakości urządzeń telekomunikacyjnych lub technologii świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych.
- 20.15. Dostawca Usług informując Abonentów o zmianie Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 20.14., zobowiązany jest także wskazać szczegółowo podstawę i powód dokonania danej zmiany Warunków Umowy i jego wpływ na zmianę Warunków Umowy.
- 20.16. W celu pokrycia nadmiernego wzrostu kosztów działalności dostawcy usług, w odniesieniu do Umów z Abonentami po Okresie Zobowiązania lub w razie zawarcia Umowy Abonenckiej bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podwyższenia wysokości Opłat z poniżej wskazanych obiektywnych powodów, które wpływają na podwyższenie kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług:
- podwyższenie stawki podatku VAT należnego od świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
 - wprowadzenie bądź podwyższenie opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku z świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych, takich jak opłaty na Polski Instytut Sztuki Filmowej, dopłata do świadczenia usługi powszechnej, opłaty telekomunikacyjne przewidziane przepisami ustawy „Prawo telekomunikacyjne” lub ustawy „Prawo komunikacji elektronicznej”;
 - wprowadzenie nowej opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych lub podwyższenie stawki takiej opłaty, o ile wzrost takiej stawki (mierzony procentowo) był wyższy o przynajmniej 50% od wzrostu inflacji (mierzonego procentowo) wynikającego z ostatniego Wskaźnika Zmiany Cen opublikowanego przed ww. zmianą stawki opłaty;
 - podwyższenie stawki netto (bez podatku VAT) opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług, o ile wzrost takiej stawki (mierzony procentowo) był wyższy o przynajmniej 50% od wzrostu inflacji (mierzonego procentowo) wynikającego z ostatniego Wskaźnika Zmiany Cen opublikowanego przed ww. zmianą stawki opłaty;
 - podwyższenie stawki netto (bez podatku VAT) opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu udostępniania tych treści w ramach Usług Dodatkowych, o ile wzrost takiej stawki (mierzony procentowo) był wyższy o przynajmniej 50% od wzrostu inflacji (mierzonego procentowo) wynikającego z ostatniego Wskaźnika Zmiany Cen opublikowanego przed ww. zmianą stawki opłaty;
- zajście przypadku siły wyższej, takiego jak wojna, stan klęski naturalnej, stan epidemiczny, strajk powszechny;
 - zmiana przepisów prawa wpływająca na warunki świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
 - wydanie decyzji lub wiążących wytycznych przez organ władzy publicznej w zakresie warunków świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
 - wydanie przez sąd wykonanego orzeczenia w zakresie warunków świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
 - wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;
 - zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Dostawcy Usług świadczenia niezbędnego Dostawcy Usług do wykonywania Usług lub Usług Dodatkowych;
 - zaprzestanie nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany Warunków Umowy;
- 20.21. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 20.20., muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z powodów zmian wskazanych w pkt. 20.20. lit. a.-h., zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług.
- 20.22. Dostawca Usług informując Abonentów o zmianie Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 20.20.-20.21., zobowiązany jest także wskazać szczegółowo podstawę i powód dokonania danej zmiany Warunków Umowy i zakres jego wpływu na konieczność zmiany Warunków Umowy.
- 20.23. Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy po Okresie Zobowiązania lub w razie zawarcia Umowy Abonenckiej bez Okresu Zobowiązania, o ile taka zmiana będzie wyłącznie na korzyść Abonentów, w szczególności, gdy polegać będzie na:
- przyniesieniu Abonentom możliwości skorzystania z nowych lub lepszej jakości funkcjonalności lub aplikacji,
 - przyniesieniu Abonentom możliwości skorzystania z nowych lub lepszej jakości urządzeń telekomunikacyjnych lub technologii świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych.
- 20.24. Dostawca Usług informując Abonentów o zmianie Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 20.23., zobowiązany jest także wskazać szczegółowo podstawę i powód dokonania danej zmiany Warunków Umowy i jego wpływ na zmianę Warunków Umowy.
21. 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.
22. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 21, z powodu zmiany Warunków Umowy opisanych w pkt. 20.6.-20.7. lub w pkt. 20.11.-20.12. Dostawca 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.
- 22.¹ Punktu 21 oraz 22 nie stosuje się dla zmian Umowy w zakresie dostarczania Usług/Tręści Cyfrowych, wynikających z pkt. 20.11.-20.12. oraz z pkt. 20.16.-20.17. Ogólnych Warunków Umowy. W przypadku tego typu zmian Dostawca Usług informuje o wprowadzonych zmianach w następujący sposób:
- o ile dana zmiana ma istotny i negatywny wpływ na dostęp lub korzystanie z Usługi/Tręści cyfrowej, Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zmianie na Trwałym Nośniku w terminie 30 dni przed wprowadzeniem tej zmiany. Wówczas Abonentowi przysługiwac będzie prawo rozwiązania Umowy o dostarczenie Usług/Tręści 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 przysługiwac będzie prawo do rozwiązania Umowy w tym zakresie w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o zmianie.
 - 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 przysługiwac prawo rozwiązania Umowy o dostarczenie Usług/Tręści Cyfrowych.
23. W przypadku, gdy proponowana zmiana Warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym będzie 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.
24. 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
25. Umowa wygasa w przypadku:
- śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
 - likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy),
 - utrąty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usług lub dostarczania Usług/Tręści Cyfrowej objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy).
26. Umowa rozwiązuje się z upływem 6 miesięcy od Zawieszenia Świadczenia Usług, które nie nastąpiło na wniosek Abonenta.
27. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usług, w tym w zakresie Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usług lub Usług Dodatkowych niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.
28. 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.

29. 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.
30. W przypadku Usługi dostępu do Sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej Sieci telekomunikacyjnej sposoby informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta zostały opisane w Regulaminie Szczegółowym Świadczenia Usług Mobilnych.
31. 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 oraz Regulaminie Szczegółowym Świadczenia Usług Mobilnych.
32. 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.
33. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

OŚWIADCZENIA I ZGODY ABONENTA

Zgody

Abonent oświadcza, że: **WYRAŻA ZGODE** / **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.

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.

Abonent oświadcza, że: **WYRAŻA ZGODE** / **NIE WYRAŻA ZGODY**
na wystawianie i przysyłanie drogą elektroniczną faktur (e-faktur) do systemu e-faktur za usługi świadczone przez Dostawcę Usług, na podstawie zawartej Umowy. Jednocześnie Abonent oświadcza, że akceptuje warunki Regulaminu stosowania faktur elektronicznych. Informacja o wystawieniu elektronicznej faktury będzie każdorazowo przysyłana przez Dostawcę Usług na adres e-mail wskazany w Umowie.

Potwierdzam odbiór jednorazowego hasła dostępu do eBOK* – identyfikator hasła: **TAK**
* Dostęp Abonenta do eBOK jest niezbędny dla korzystania m.in. z Usługi Bezpieczny Internet/komórka, Mega Bezprzewodowa Sieć Multimedialna oraz dla dostarczania Abonentowi faktur elektronicznych

ŻĄDAM / **NIE ŻĄDAM** dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminach, 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

Dotyczy zgody na zamieszczenie danych Abonenta w publicznie dostępnych spisach abonentów:

Abonent oświadcza, że **WYRAŻA ZGODE**
na zamieszczenie swoich danych osobowych w biurze numerów i spisie abonentów Dostawcy Usług oraz na przekazanie tych danych innym przedsiębiorcom w celu świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych lub publikacji spisu w formie książkowej lub w postaci elektronicznej. Spis abonentów może być wykorzystywany za pomocą dostępnych funkcji wyszukiwania.

- Usługa Telefonii Stacjonarnej **TAK** / **NIE**
- Usługa Telefonii Komórkowej **TAK** / **NIE**

Abonent oświadcza, że: **WYRAŻA ZGODE** / **NIE WYRAŻA ZGODY**
na korzystanie z usług o podwyższonej opłacie (np. 70x, 207x, 208x).

Możliwość dokonania całkowitej lub częściowej blokady dostępu do usług o podwyższonej opłacie w ramach Usługi Telefonii Komórkowej oraz Usługi Telefonii stacjonarnej przedstawiono w Regulaminie szczegółowym świadczenia Usług Mobilnych oraz Regulaminie szczegółowym świadczenia Usługi Telefonii stacjonarnej, stosownie do świadczonej Usługi.

Abonent oświadcza, że: **WYRAŻA ZGODE** / **NIE WYRAŻA ZGODY**
na udostępnienie przez Dostawcę Usług swoich danych w postaci adresu e-mail oraz numeru telefonu, na rzecz Netflix. Udostępnienie tych danych jest związane ze świadczeniem na rzecz Abonenta Usługi Netflix, nie jest jednak obowiązkowe, ale znacznie ułatwi korzystanie z funkcji serwisu Netflix. Dane będą wykorzystywane do przysyłania komunikatów i informacji z serwisu Netflix. Dane będą wykorzystywane do czasu uruchomienia przez Abonenta konta w serwisie Netflix

Abonent oświadcza, że: **WYRAŻA ZGODE** / **NIE WYRAŻA ZGODY**
na udostępnienie przez Dostawcę Usług swoich danych w postaci adresu e-mail na rzecz Viaplay - Nordic Entertainment Group Sweden AB (spółka zarejestrowana pod numerem 556304-7041, adres: ul. Ringvägen 52, 11867 Sztokholm, Szwecja). Udostępnienie tych danych jest związane ze świadczeniem na rzecz Abonenta Usługi dostępu do Viaplay, nie jest jednak obowiązkowe, ale znacznie ułatwi rejestrację w serwisie Viaplay. Dane będą wykorzystywane do uprzedniego wypełnienia pola z adresem email w formularzu rejestracyjnym w serwisie Viaplay.

Dotyczy przetwarzania danych Abonenta będącego osobą fizyczną w celach marketingu bezpośredniego:

Abonent oświadcza, że **WYRAŻA ZGODE**
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 dekoderyze) **TAK** / **NIE**

Abonent oświadcza, że **WYRAŻA ZGODE**
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 dekoderyze) **TAK** / **NIE**

* Aktualna lista podmiotów współpracujących z Dostawcą Usług dostępna jest na stronie www.vectra.pl/ochrona-danych

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 wywołwanego 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, uprawnieniach przysługujących Dostawcy Usług i Abonentowi, a w szczególności w przypadku zmian poszczególnych programów, o sposobach informowania o zmianach programowych oraz, że wyraża na nie zgodę.

Administrator danych i dane kontaktowe

Administratorem danych jest Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, aleja Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia

Dane kontaktowe do Vectra: kontakt@vectra.pl.

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych: iod@vectra.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 ciążyących 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); stronem 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), innym dostawcom usług w przypadku korzystania przez Abonenta z prawa do przeniesienia numeru do sieci Vectra lub w przypadku korzystania przez Dostawcę Usług z przysługujących praw (np. w razie cesji wiarygodności wraz z przekazaniem danych osobowych związanych z wiarygodnością); 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 egzekwowlanych 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 związku 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”) znajdują się:

a) następujące zapisy stosowane tylko do Umów po Okresie Zobowiązania lub bez Okresu Zobowiązania:

- klauzula waloryzacyjna (pkt 20.1. – 20.5.), która jest narzędziem służącym do urealnienia (indeksacji inflacyjnej albo deflacyjnej) wartości Opłat przypadających po Okresie Zobowiązania i określonych w Umowie Abonenckiej bez Okresu Zobowiązania, zgodnie z tymi postanowieniami OWU i opublikowanym wskaźnikiem GUS dot. wzrostu lub spadku cen usług i towarów konsumpcyjnych; oraz
- klauzula modyfikacyjna (pkt 20.16. – 20.24.), która uprawnia Dostawcę Usług do wprowadzania zmian w Umowie po Okresie Zobowiązania i bez Okresu Zobowiązania, w szczególności do podwyższania Opłat oraz zmiany Warunków Umowy innych niż wysokość Opłat, w oparciu o wskazane w niej przyczyny;

b) następujące zapisy stosowane do Umów z trwającym Okresem Zobowiązania:

- klauzula modyfikacyjna (pkt 20.6. – 20.15.), która uprawnia Dostawcę Usług do wprowadzania zmian w Umowie z trwającym Okresem Zobowiązania, w szczególności do podwyższania Opłat oraz zmiany Warunków Umowy innych niż wysokość Opłat, w oparciu o wskazane w niej nadzwyczajne przyczyny, na które Dostawca Usług nie ma wpływu lub nie może im zapobiec w normalnym toku swojej działalności, przy czym Abonent zachowuje prawo do rozwiązania Umowy bez utraty ulgi w przypadku wprowadzenia przedmiotowych zmian przez Dostawcę Usług;

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.

Data i podpis Abonenta

Pełnomocnik Dostawcy Usług