CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA:
244 244 244

INFOLINIA SPRZEDAŻOWA:
601 601 601

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

☐ ANEKS NR DO UMOWY NR

Zawarta w dniu roku, w pomiędzy

w formie dokumentowej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, w następstwie akceptacji przez Abonenta w dniu zaproponowanych warunków, przekazanych na trwałym nośniku przez Dostawcę Usług,

pomiędzy

DOSTAWCĄ USŁUG: VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni przy Al. Zwycięstwa 253, kod 81-525, nr tel.: 58 6248352, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ dla miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000089460, kapitał zakładowy/ wpłacony 328.602.730,00 zł, reprezentowaną przez Przedstawiciela Dostawcy Usług a Abonentem – dane podmiotu określono w pozycji ZAMAWIAJĄCY.

Nr ewidencyjny Abonenta

ZAMAWIAJĄCY:

Imię Nazwisko/Nazwa

nr PESEL/NIP

rodzaj dokumentu tożsamości

numer dokumentu lub REGON

Imię Nazwisko/Nazwa

nr PESEL/NIP

rodzaj dokumentu tożsamości

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

e-mail

Umowa zawierana jest na czas nieokreślony. W Umowie może zostać zastrzeżony **Okres Zobowiązania**, przez który Klient zobowiązuje się do pozostania Abonentem Dostawcy Usług w zakresie wskazanego w tabeli poniżej wariantu Usługi lub Oferty Usług, zgodnie z wybranymi Promocyjnymi Warunkami Umowy. Okres Zobowiązania obejmuje miesiąc podłączenia usługi oraz liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych wskazaną w tabeli poniżej. Opłaty Abonamentowe po upływie Okresu Zobowiązania określone są w tabeli poniżej.

WARUNKI UMOWY

Pozycja kontraktu	Warunki Standardowe / Nazwa promocji dla Usługi	Opłaty i okres obowiązywania Opłaty	Okres Zobowiązania	Planowany termin rozpoczęcia świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej	Maksymalna wysokość odszkodowania w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania

W przypadku skorzystania z promocji uwzględniającej dodatkowe rabaty: za wyrażenie Zgód (10 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.

Wszystkie ceny podane w tabeli 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

Numer/Numery Telefoniczne przydzielone Abonentowi w celu korzystania z Usługi Telefonii Komórkowej

Numer MSISDN dla Internetu Mobilnego:

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

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.

II. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI I OKRES ROZLICZENIOWY

5. Okres rozliczeniowy równy jest miesiącowi kalendarzowemu.
6. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej oraz innych należności w wysokości i w sposób oznaczony w warunkach Umowy i Cenniku, w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług. Płatność dokonywana będzie na konto bankowe wskazane na tym rachunku/fakturze lub innym dokumencie. Datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. Zapłata winna być dokonana najpóźniej w terminie płatności wskazanym na rachunku/fakturze lub innym dokumencie określającym tytuł płatności. W przypadku nieotrzymania rachunku/faktury lub innego dokumentu Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta, celem doręczenia mu duplikatu rachunku/faktury lub innego dokumentu. Abonent obowiązany jest do uiszczenia opłat lub innych należności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od doręczenia duplikatu rachunku/faktury. Dostawca Usług może w rachunku/fakturze lub dokumencie obejmującym Opłatę Abonamentową i Opłatę Powiązaną wyszczególnić pozycję kosztowe kształtujące wysokości tych opłat. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadać będą rzeczywistej strukturze kosztów.
7. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi lub Usługi Dodatkowe wykonane we wskazanym w rachunku/fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się m.in.:
   a. opłata za Instalację,
   b. opłata za Aktywację każdej z Usług,
   c. Opłata Abonamentowa za każdą z Usług,
   d. opłaty za Usługi Dodatkowe,
   e. Opłaty Powiązane,
   f. opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia - w wysokości określonej w Cenniku, Ofercie Usług lub Umowie.
8. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej przez Dostawcę Usług w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego wysokość Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w tym miesiącu wynosi 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za każdy dzień świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej w tym miesiącu.
9. W przypadku opóźnienia w należnych płatnościach, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent o wystawionych odsetkach ustawowych jest informowany na rachunku/fakturze wraz z bieżącymi Opłatami Abonamentowymi. Na odcinku z należną opłatą umieszczona jest suma kwoty Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej i kwoty odsetek ustawowych.
10. W przypadku powstania zaległości w płatnościach, bieżące opłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującej kolejności:
    a. na poczet istniejących odsetek z tytułu opóźnienia,
    b. na poczet zaległych opłat.
11. Utrata Urządzenia Abonenckiego lub Sprzętu Odbiorczego niezbędnego do świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej nie powoduje zawieszenia obowiązku uiszczania przez Abonenta Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej wynikającej z zawartej Umowy
12. W przypadku wystąpienia nadpłaty nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej. Jeżeli Abonent zwróci się o dokonanie zwrotu nadpłaconej kwoty, to zostanie ona zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem usługi.
13. Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
14. Uiszczanie Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za korzystanie z wybranego zakresu Usług lub Usług Dodatkowych nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych.
15. Dostawca Usług, obok usług komunikacji elektronicznej, może umożliwić Abonentowi dokonywanie transakcji płatniczych:
    a. w celu nabycia treści cyfrowych innych, niż oferowane przez Dostawcę Usług w ramach Umowy o dostarczane Treści Cyfrowych lub usług głosowych, niezależnie od urządzenia stosowanego do nabycia lub wykorzystania treści cyfrowych

    lub

    b. dokonywanych za pomocą urządzenia elektronicznego lub z jego użyciem, jeżeli transakcja płatnicza jest przeprowadzana w ramach zbiórek publicznych lub w celu zakupu biletów, w szczególności komunikacyjnych, parkingowych oraz biletów wstępu na imprezy artystyczne, rozrywkowe lub sportowe

    – jeżeli wartość pojedynczej transakcji płatniczej, o której mowa w lit. a lub b, nie przekracza równowartości w walucie polskiej 50 euro oraz łączna wartość transakcji płatniczych, także w przypadku gdy należności za usługi komunikacji elektronicznej są opłacane z góry, nie przekracza równowartości w walucie polskiej 300 euro miesięcznie, przy czym kwoty wyrażone w euro oblicza się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu 31 października poprzedniego roku.

    W celu zabezpieczenia praw Abonenta w ramach korzystania z usług fakultatywnego obciążania rachunku Dostawca Usług oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące Progi Kwotowe: 0 zł, 35 zł, 70 zł, 100 zł, 300 zł. Abonent ma możliwość określenia Progu Kwotowego w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent nie określi Progu Kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 70 zł dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku - w danym miesiącu kalendarzowym, świadczenie usługi fakultatywnego obciążenia rachunku jest możliwe wyłącznie po określeniu przez abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

III. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE ZMIANĘ WARUNKÓW UMOWY NA MOCY ZGODNEGO OŚWIADCZENIA WOLI STRON

16. 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.
17. Jeżeli wniosek, o którym mowa w pkt. 16, 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.
18. Dostawca Usług może uzależnić realizację wniosku wymienionego w pkt. 16 od uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy Usług. Wysokość opłat za wskazane w pkt. 16 dodatkowe czynności określa Cennik. Wnioski wymienione w pkt. 16 mogą być składane osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu.
19. Dostawca Usług umożliwia składanie zamówień na Dodatkowe Opcje Usługi poprzez złożenie zamówienia:
    a. w Biurze Obsługi Klienta,
    b. poza siedzibą Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu:
       (i) Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) oraz
       (ii) Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,
       (iii) 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 SMS.
20. Do korzystania z Dodatkowej Opcji Usługi konieczne jest złożenie zamówienia, zgodnie z zapisami pkt. 19. Dostawca Usług umożliwia samodzielne uruchomienie Dodatkowej Opcji Usługi przez Abonenta, co może nastąpić za pomocą odpowiednich kodów przesłanych SMS. Kody niezbędne do uruchomienia Dodatkowej Opcji Usługi oraz numer dedykowany do przesłania SMS dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług. Koszt SMS aktywującego Dodatkowe Opcje Usługi zgodny jest z Planem Taryfowym Abonenta i określony w Cenniku.
21. Aktywacja Dodatkowych Opcji Usługi o charakterze jednorazowym następuje do 24 godzin od otrzymania potwierdzenia przez Abonenta zamówienia na Dodatkowe Opcje Usługi. Dodatkowe Opcje Usługi o charakterze jednorazowym świadczone są do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent skorzystał z Dodatkowych Opcji Usługi albo do wyczerpania przyznanego limitu.
22. Aktywacja Dodatkowych Opcji Usługi o charakterze ciągłym następuje od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent otrzymał potwierdzenie zamówienia na Dodatkowe Opcje Usługi. Dodatkowe Opcje Usługi o charakterze ciągłym świadczone są na czas nieokreślony, z możliwością ich wypowiedzenia zgodnie z pkt. 3.28 Regulaminu.
23. 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 Kontaktu:
       (i) Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) oraz
       (ii) Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny) których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług
       (iii) 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.
24. 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.
25. 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 komunikacji elektronicznej 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).
26. 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.

IV. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE JEDNOSTRONNĄ ZMIANĘ WARUNKÓW UMOWY PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG

27. Dostawcy 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. 307 lub art. 308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej oraz zgodnym z postanowieniami od pkt. 28.1. do pkt. 31 poniżej w zakresie wszystkich usług.
28. Tryb wprowadzenia proponowanych przez Dostawcę Usług zmian Warunków Umowy określają

pkt. 27. – 31.1. Umowy w zakresie wszystkich usług oraz art. 306-308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej.

28.1. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
   a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:
      (i) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
      (ii) z decyzji Prezesa UKE;
   b. proponowane zmiany:
      (i) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
      (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

28.2. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w odniesieniu do Umów z Abonentami z trwającym Okresem Zobowiązania, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w pkt. 28.1., na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

28.3. W odniesieniu do Umów z Abonentami po Okresie Zobowiązania lub Umów Abonenckich bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podwyższenia wysokości Opłat (rozumianych jako Opłaty Abonamentowe, Opłaty Powiązane i Opłaty za Usługi Serwisowe) należnych za Usługi i Usługi Dodatkowe nie objęte Okresem Zobowiązania z poniżej wskazanych obiektywnych powodów, które wpływają na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług:
   a. zmiana cen towarów i usług potwierdzona zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych („Wskaźnik CPI"), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego („GUS"), przy czym:
      (i) zmiana Opłat będzie obliczana zgodnie z wzorem: Dotychczasowa Opłata brutto × Mnożnik;
      (ii) „Mnożnik" to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu Wskaźnikowi CPI, (np. opublikowany wskaźnik 105,0 – mnożnik zmiany 105,0%);
      (iii) „Dotychczasowa Opłata brutto" oznacza Opłatę za daną Usługę lub Usługę Dodatkową, ustaloną na dzień dokonywania zmiany, bez uwzględnienia przyznawanych rabatów, takich jak rabaty za wyrażenie Zgód i za e-fakturę, i terminowe regulowanie należności zdefiniowanych w obowiązujących Abonenta Regulaminach promocji, bez względu na to, czy Abonent spełnił warunki dla uzyskania tych rabatów;
      (iv) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;
      (v) Dostawca Usług może zmieniać Opłaty tylko na podstawie Wskaźnika CPI publikowanego za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta;
      (vi) Dostawca Usług może podwyższyć Opłaty po opublikowaniu danego CPI Cen, maksymalnie o kwotę wynikającą z wyliczenia na podstawie zasad przedstawionych w pkt. 28.3. lit. a. ppkt. (i)-(v) powyżej;
   b. 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 komunikacji elektronicznej";
   c. wprowadzenie nowej lub podwyższenie istniejącej opłaty należnej organizacji zbiorowego zarzadzania prawa autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych lub podwyższenie stawki takiej opłaty;
   d. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
   e. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu udostępniania tych treści w ramach Usług Dodatkowych;
   f. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej od Dostawcy Usług za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
   g. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowych opłat należnych od Dostawcy Usług za energię elektryczną niezbędną do świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
   h. wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków z zakresu obronności i bezpieczeństwa;
   i. wzrost kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług;
   j. wzrost kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego lub zasadniczego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
   k. wzrost kosztów zewnętrznego finansowania dłużnego, wynikający z wzrostu stóp procentowych stosowanych przez banki i inne instytucje finansujące, przeznaczonego na pokrycie kosztów świadczenia Usług i Usług Dodatkowych, a w tym pozostałych kosztów wymienionych w lit. b.-j. powyżej;
   l. wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zalecenia pokontrolnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wydanie prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, które zobowiązuje lub uprawnia Dostawcę Usług do dokonania zmiany Opłat;
   m. wystąpienie obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy Usług okoliczności, na które nie ma on wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy z Abonentem przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy z Abonentem na uzgodnionych warunkach.

28.4. Postanowienie pkt. 28.3. lit. a.-k. nie będzie mieć zastosowania w odniesieniu do Umów z Abonentami, na podstawie których Opłaty po Okresie Zobowiązania rosną automatycznie po upływie każdych 12 (dwunastu) miesięcy licząc od upływu Okresu Zobowiązania.

28.5. Zmiany Opłat przez Dostawcę Usług:
   a. wprowadzane w oparciu o inne podstawy (o których mowa w pkt. 28.3. lit. b.-m.) niż Wskaźnik CPI, muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na wysokość Opłat i kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług;
   b. mogą być wprowadzone w oparciu o pkt. 28.3 lit. a.-k. tylko raz w roku, a Dostawca Usług doręczy informacje o zmianie do Abonenta w pierwszym kwartale roku kalendarzowego;
   c. mogą być wprowadzone w oparciu o jeden z poniższych tytułów (nigdy z obu łącznie):
      (i) Wskaźnik CPI, albo
      (ii) pkt. 28.3. lit. b.-k. (wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych) – w tym przypadku podwyżka Opłaty nie może być wyższa niż 12% Dotychczasowej Opłaty brutto.

28.6. Wprowadzając zmiany Opłat, o których mowa w pkt. 28.3. lit. b.-m., Dostawca Usług może uwzględnić daną okoliczność faktyczną wyłącznie jednokrotnie i jako podstawę zmiany w oparciu tylko o jeden z powodów wymienionych w pkt. 28.3. lit. b.-m. powyżej.

28.7. Dostawca Usług informując Abonentów o podwyższeniu Opłaty, o którym mowa w pkt. 28.3. oraz pkt. 28.5., zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Opłat.

28.8. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty.

28.9. Dostawca Usług obniży Opłaty w ciągu maksymalnie dwóch okresów rozliczeniowych po opublikowaniu danego Wskaźnika CPI oraz według wyliczenia przeprowadzonego zgodnie z pkt. 28.3. lit. a. powyżej, jeśli wystąpi deflacja (Mnożnik, o którym mowa w pkt. 28.3. lit. a. ppkt. (i)-(ii) będzie mniejszy niż „100%") – za wyjątkiem sytuacji, w której w poprzednim roku kalendarzowym Dostawca Usług nie dokonał podwyżki danej Opłaty w oparciu o Wskaźnik CPI (mimo że był do tego uprawniony).

28.10. W odniesieniu do Umowy Abonenckiej zawartej bez Okresu Zobowiązania przez 6 miesięcy od jej zawarcia Dostawca Usług nie może zmieniać Opłaty zgodnie z pkt. 28.3. lit. a.-k. (w oparciu o Wskaźnik CPI i wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych).

28.11. W celu odzwierciedlania skutków okoliczności o niefinansowym charakterze Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy po Okresie Zobowiązania lub w razie zawarcia Umowy Abonenckiej bez Okresu Zobowiązania, w przypadku konieczności zaprzestania świadczenia lub zmiany zakresu w całości lub części Usług lub Usług Dodatkowych z poniżej wskazanych powodów wywołujących konieczność dokonania takiej zmiany:
   a. wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wydanie prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Dostawcę Usług do dokonania zmiany;
   b. wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;
   c. zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Dostawcy Usługi świadczenia niezbędnego Dostawcy Usług do wykonywania Usług lub Usług Dodatkowych (np. w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, dostępu do sieci, dostarczania lub udostępniania oprogramowania, sprzętu lub treści audiowizualnych);
   d. 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;
   e. wycofywanie, zmianę na inną lub modyfikacje technologii lub ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian (np. optymalizacji wykorzystania zasobów; technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry Usług będą istotnie odbiegać od powszechnie stosowanych w świadczeniu podobnych usług na rynku);
   f. w przypadku wystąpienia obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy Usług okoliczności, na które nie ma on wpływu, i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.

28.12. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 28.11., muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług. Ponadto, w razie zajścia okoliczności wskazanych w pkt. 28.11. lit. a. (działanie państwa) Dostawca Usług może zmienić Warunki Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami.

28.13. Jeżeli zmiana, o której mowa w pkt. 28.11 będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia Usługi Dodatkowej, za którą Umowa przewiduje odrębną Opłatę, Opłata nie będzie pobierana.

28.14. Dostawca Usług informując Abonentów o zmianie Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 28.11.-28.12., zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Warunków Umowy oraz zakres jego wpływu na konieczność zmiany Warunków Umowy.

28.15. Ponadto, Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy, o ile taka zmiana będzie wyłącznie na korzyść Abonentów.

29. W przypadku, gdy proponowane zmiany Warunków Umowy wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej Usługi, 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 przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

29.1. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w pkt. 29., Dostawca Usług:
   a. doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa powyżej w pkt. 29, oraz
   b. informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w pkt. 3.29 Regulaminu, przy czym termin na realizację tego prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

30. Dostawca Usług doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, o której mowa w pkt. 28.2., pkt. 28.3. oraz pkt. 28.11. z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:
   a. 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
   b. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

   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. Dostawca Usług podaje również do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie.

31. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 30, z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 28.2. Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie w związku 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. 306 Prawa komunikacji elektronicznej.

31.1. Punktu 30. oraz 31. nie stosuje się do zmian Umowy w zakresie dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, wynikających z pkt. 28.2., pkt 28.3. oraz pkt. 28.11. 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

przysługiwać 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.

32. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy. Dla Abonentów niebędących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej Dostawca Usług podaje tę informację niezwłocznie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.
33. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa komunikacji elektronicznej, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
34. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

OGRANICZENIA W DOSTĘPIE LUB KORZYSTANIU Z USŁUG I APLIKACJI

Usługa telewizji:

1. Dostępność Programów w danej technologii (HD, UHD/4K, IP) uzależniona jest od posiadania odpowiedniego Dekodera oraz Sprzętu Odbiorczego, umożliwiającego odbiór programów w danej technologii.
2. Część programów jest dostępna wyłącznie na Dekoderach Telewizji Cyfrowej i nie jest dostępna w aplikacjach i serwisach internetowych, co wynika z warunków odrębnych umów, zawartych między Dostawcą Usług, a poszczególnymi nadawcami lub dostawcami programów. To samo dotyczy części programów dostępnych wyłącznie w Lokalu Abonenta.
3. Funkcje Catch up TV, Restart TV oraz nPVR (nagrywarka sieciowa) są dostępne w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Usługi Telewizji, dla kanałów, których nadawcy umożliwiają korzystanie z tego typu funkcjonalności, stosownie do zakresu licencji posiadanych przez Dostawcę Usług oraz na wybranych Dekoderach, w zależności od możliwości technicznych.
4. Przewijanie programów (np. możliwość cofnięcia programu o dowolną ilość minut) jest dostępne dla wybranych kanałów/audycji, których nadawcy umożliwiają korzystanie z tego typu funkcjonalności, stosownie do zakresu licencji posiadanych przez Dostawcę Usług.
5. Usługa nie będzie kompatybilna ze Sprzętem Odbiorczym w przypadku jego niedostosowania do wybranego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego.
6. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.

Usługa Dostępu do Internetu:

1. Od liczby adresów IP przydzielanych w ramach Usługi zależna jest liczba Sprzętów Odbiorczych, jakie może przyłączyć Abonent. Liczba przydzielanych adresów IP zależy od trybu pracy modemu i wynosi 253 dla trybu router oraz 2 dla trybu bridge.
2. Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego używanego do Usługi Internetu wskazane są przez Dostawcę Usług na jego Stronie WWW oraz dostępne są w Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego niespełniającego wymogów stawianych przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi.
3. Do Gniazda Abonenckiego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent może przyłączyć tylko jeden Modem, o ile Umowa nie stanowi inaczej. W przypadku stwierdzenia nieuprawnionego przyłączenia do Gniazda Abonenckiego lub Gniazda Dodatkowego, Dostawca Usług obciąży Abonenta opłatą określoną w Cenniku.

Usługa Telefonii stacjonarnej:

1. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług dodatkowych (np.: CLIP, Prezentacja Numeru) wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego.

Dostawca Usług w przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usługi Dodatkowej.

Usługa Telefonii komórkowej oraz Internetu Mobilnego:

1. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. W przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego Dostawca Usług nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usług, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych.
2. Usługa może nie działać zgodnie z Umową w przypadku używania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego nieosiągającego parametrów technicznych zgodnych z ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

Usługa HBO Max:

1. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.
2. Usługodawca wykorzystuje różne technologie świadczenia Usługi. W tym kontekście jakość, w tym rozdzielczość, oraz czas potrzebny do rozpoczęcia odtwarzania Usługi, może być różny w zależności między innymi od formatu Usługi, miejsca przebywania Abonenta, prędkości i przepustowości łącza internetowego lub usługi danych mobilnych oraz wykorzystywanych urządzeń. Dostępność rozdzielczości HD, Ultra HD, 4K Ultra HD, jak również technologii audio Dolby Atmos, w przypadku niektórych zakresów Usługi zależy od zakupionego Pakietu Bazowego, Pakietu Dodatkowego usługi internetowej i możliwości Sprzętu Odbiorczego. Nie wszystkie zakupione Pakiety Podstawowe lub Pakiety Dodatkowe umożliwiają dostęp do Usługi we wszystkich formatach i nie wszystkie treści dostępne w ramach Usługi są dostępne we wszystkich formatach.

Usługa Dostępu do Serwisu streamingowego CANAL+:

1. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.
2. Brak dostępu do plików „Cookies" może ograniczyć, a nawet uniemożliwić korzystanie z Usług.
3. Usługodawca nie gwarantuje prawidłowego działania Usług w przypadku, gdy Sprzęt Odbiorczy Abonenta nie spełnia wymogów technicznych określonych w Serwisie CANAL+ i w „obowiązkach informacyjnych". Ponadto, wybrane Usługi mogą być dostępne w różnej jakości, w zależności od rodzaju Sprzętu Odbiorczego, z którego korzysta Klient oraz jakości połączenia internetowego.
4. Wybrane Usługi mogą nie być dostępne dla Abonentów korzystających z Aplikacji Mobilnej lub na każdym typie Sprzętu Odbiorczego. Informacja na ten temat jest dostępna w opisie tych Usług w Serwisie CANAL+ lub w odrębnych szczegółowych warunkach, które ich dotyczą.
5. Usługodawca zastrzega możliwość wystąpienia czasowego braku emisji danych audycji na skutek braku licencji na emisję przez Internet.

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.

Dostawca Usług może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług, Usług Dodatkowych i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci, Usług, Usług Dodatkowych lub przypadkami określonymi w pkt 4.1. Regulaminu. Ponadto ograniczenia związane z użytkowaniem aplikacji zawarte są w regulaminie dostępu do tej aplikacji lub w licencji z nią związanej.

Abonent oświadcza, że akceptuje Umowę, w tym OWU.

Abonent oświadcza, że przy zawarciu Umowy doręczony mu został:

Protokół Przekazania Urządzeń Abonenckich ☐ TAK / ☐ NIE

Czytelny podpis Abonenta	Pełnomocnik Dostawcy Usług