

## Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SOHO/DIALOG

Nr \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (Numer dla identyfikacji Usług innych Usługa Telefonii Komórkowej)

Nr \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (Numer dla identyfikacji Usług Telefonii Komórkowej. Kolejny numer Umowy odpowiada kolejnemu numerowi telefonu w części VI Umowy) (barcode)

Pomiędzy **Telefonią Dialog sp. z o.o.** z siedzibą przy ul. Strzegomskiej 142a, 54-429 Wrocław, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419488, o kapitale zakładowym w wysokości 489 950 000 PLN, opłaconym w całości, NIP 692-19-90-816, REGON 390570519, zwaną dalej „Operator”, reprezentowaną przez upoważnionego Przedstawiciela Operatora, a

**Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług:**  Usługa Internetowa  Usługa Telefoniczna  ISDN BRA  Usługa Telefonii Komórkowej  
 Usługa dodatkowa Pomoc w biurze  Mobilny Internet dla Firm  Usługa dodatkowa ePrawnik

Szczegółowe Warunki Promocji: \_\_\_\_\_

**Umowa zawarta na czas,** który jest równy minimalnemu okresowi wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych określonych w Szczegółowych Warunkach Promocji  12 miesięcy  24 miesiące  inny \_\_\_\_\_

**Umowa dla Usług Mobilny Internet dla Firm oraz Telefonii Komórkowej zawarta na czas,** który jest równy minimalnemu okresowi wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych określonych w Szczegółowych Warunkach Promocji  12 miesięcy  24 miesiące  inny \_\_\_\_\_

**w technologiach:**  CU  BSA  WLR  WiMAX  PON  ETTH (Nie dotyczy Usług Mobilny Internet i Telefonii Komórkowej)  
Typ łącza  Aktywne  Nieaktywne **Nr ID łącza** \_\_\_\_\_ (Dotyczy aktywnych linii dla BSA, WLR)

**HASŁO ABONENCKIE (PIN)** niezbędne do identyfikacji Abonenta w systemach Operatora: \_\_\_\_\_

e-faktura adres e-mail do wysyłania powiadomień o fakturze: \_\_\_\_\_

Wyrażam zgodę na wystawianie faktur VAT z tytułu usług świadczonych przez Operatora w formie elektronicznej oraz akceptuję „Zasady przesyłania w tym udostępniania faktur w formie elektronicznej przez Telefonię Dialog”. Faktury będą dostępne w serwisie Netia Online.

**W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie stosuje się Regulamin Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia („Regulamin”).**

**Warunki Wykonywania Umowy znajdujące się na odwrocie stanowią integralną część niniejszej Umowy.**

**I. Dane Abonenta (dane do faktury VAT)**

nazwa firmy \_\_\_\_\_

ulica \_\_\_\_\_ nr domu \_\_\_\_\_ nr lokalu \_\_\_\_\_

miejscowość \_\_\_\_\_ kod pocztowy \_\_\_\_\_ poczta \_\_\_\_\_

NIP \_\_\_\_\_ REGON \_\_\_\_\_ (9 pierwszych cyfr)

**Adres do korespondencji (opcjonalnie, jeśli inny niż powyższy)**

ulica \_\_\_\_\_ nr domu \_\_\_\_\_ nr lokalu \_\_\_\_\_

miejscowość \_\_\_\_\_ kod pocztowy \_\_\_\_\_ poczta \_\_\_\_\_

**Miejsce świadczenia Usługi (nie dotyczy Usługi Mobilny Internet i Telefonii Komórkowej)**

jak w Danych Abonenta  adres jak do korespondencji  inny (wpisać poniżej)

ulica \_\_\_\_\_ nr domu \_\_\_\_\_ nr lokalu \_\_\_\_\_

miejscowość \_\_\_\_\_ kod pocztowy \_\_\_\_\_ poczta \_\_\_\_\_

**Dane kontaktowe**

imię \_\_\_\_\_ nazwisko \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ tel. kom. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Adres dostawy Urządzenia i Karty SIM****Osoba upoważniona do odbioru przesyłek:**

tel. \_\_\_\_\_ imię \_\_\_\_\_ nazwisko \_\_\_\_\_

adres jak w Danych Abonenta  adres jak do korespondencji  adres jak instalacji  inny (wpisać poniżej)

ulica \_\_\_\_\_ nr domu \_\_\_\_\_ nr lokalu \_\_\_\_\_

miejscowość \_\_\_\_\_ kod pocztowy \_\_\_\_\_ poczta \_\_\_\_\_

**II. Usługa Internetowa**

**Wersja Usługi Internetowej dla Firm:**  do 10M  do 20M  do 50M  do 100M  inna do: \_\_\_\_\_ Mb/s  
 Netia DSL \_\_\_\_\_ Mb/s

Numer zakończenia sieci, na którym będzie aktywowana Usługa \_\_\_\_\_ lub ID usługi: \_\_\_\_\_

Kod aktywacyjny \_\_\_\_\_

Umowa z obecnym operatorem:  na czas nieokreślony na czas określony do: \_\_\_\_\_**Usługi dodatkowe do Usługi Internetowej:** stały adres IP  podsieć 8 adresów LAN  Chmura Osobista dla Firm Netia Secure  3  5  10 (wymagany e-mail) \_\_\_\_\_**III. Mobilny Internet dla Firm**Ilość: \_\_\_\_\_ Wersja Usługi:  DialNet Mobilny 2 GB  DialNet Mobilny 4 GB  Netia Secure  liczba licencji \_\_\_\_\_**III A. Zakup modemu mobilnego/inne**  tak

1. \_\_\_\_\_ cena \_\_\_\_\_ brutto

2. \_\_\_\_\_ cena \_\_\_\_\_ brutto

3. \_\_\_\_\_ cena \_\_\_\_\_ brutto

**IV. Usługa Telefoniczna****Numery abonenckie, na których świadczona będzie Usługa:** 1. \_\_\_\_\_  Przeniesienie numeru

W przypadku braku możliwości wskazania numeru, Abonentowi zostanie przydzielony \_\_\_\_\_

 szczegółowy wykaz połączeń wydruk  CD**Taryfa:**  LT 30  Firma 2.0  Firma 6.0  inna \_\_\_\_\_ umowa z obecnym operatorem do: \_\_\_\_\_  umowa z obecnym operatorem na czas nieokreślony Fax Serwer liczba stanowisk \_\_\_\_\_  CLIP (wymagany e-mail) \_\_\_\_\_**V. ISDN BRA**

Numer główny: \_\_\_\_\_ Taryfa \_\_\_\_\_

Numery MSN 1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_ 7. \_\_\_\_\_ Zakres DDI od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

**VI. Usługa Telefonii Komórkowej**

1. Nr Umowy 4 ostatnie cyfry	2. Numer operatora	3. Przeniesienie numeru (załącznik MNP)	4. Numer przenoszony	5. Zastrzeżenie numeru (CLIR)	6. Taryfa
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

**Numery abonenckie, na których świadczona będzie Usługa:** 1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

W przypadku braku możliwości wskazania numeru, Abonentowi zostanie przydzielony numer z zakresu numeracji od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

**VII. Urządzenia** Modem PON ONT  Bramka VoIP  Dekoder TV  Netia Spot  Modem Mobilny**VIII. Załączniki**

Dokumenty składane przez Abonenta, niezbędne do realizacji niniejszej Umowy:

 Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Załącznik nr 1 – postanowienia dotyczące kaucji

Przeniesienie numeru (LNP):

 Wniosek o zawarcie Umowy z przeniesieniem numeru Oświadczenie Warunki rozpoczęcia świadczenia Usług z przeniesieniem nr**UWAGI:****IX. Oświadczenia Abonenta**

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie adresu e-mail, numerów telefonów kontaktowych oraz innych danych w związku ze świadczoną usługą.

Jak również, że otrzymałem oraz zapoznałem się z Regulaminem, Cennikiem, Ofertą (SWP) i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

2. Oświadczam, iż upoważniam Operatora do podpisania i złożenia u dotychczasowego operatora, w moim imieniu, poprawionego dokumentu wskazanego w części VIII powyżej, w przypadku, gdy dotychczasowy operator odmówił realizacji zlecenia z powodu błędów formalnych w takim dokumencie.

3.  Wyrażam zgodę  Nie wyrażam zgody na zamieszczenie moich danych osobowych w biurze numerów Operatora, w tym również na przekazanie tych danych przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym biura numerów, w tym ogólnopolskie biuro numerów. Zgoda może być cofnięta w każdym czasie.4.  Wyrażam zgodę  Nie wyrażam zgody na zamieszczenie moich danych osobowych w spisach Abonentów Operatora, w tym również na przekazanie tych danych przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spis abonentów, w tym ogólnopolski spis abonentów. Niniejsza zgoda obejmuje zamieszczenie tych danych w spisach Abonentów udostępnianych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej. Spis Abonentów może być wykorzystywany za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Zgoda może być cofnięta w każdym czasie.5.  Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych dotyczących usług i produktów Operatora oraz podmiotów współpracujących z Operatorem. Zgoda jest niezależna od czasu obowiązywania umowy.6.  Wyrażam zgodę na przesyłanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Zgoda jest niezależna od czasu obowiązywania umowy.7.  Wyrażam zgodę na przekazanie przez Operatora lub inną Spółkę z Grupy Netia, moich danych osobowych i informacji dotyczących moich zobowiązań wobec Operatora innym operatorom, w celu ich wykorzystania do dokonania oceny mojej wiarygodności płatniczej oraz wystąpienia przez Operatora do innych operatorów o udzielenie informacji dotyczących moich zobowiązań, aby ocenić moją wiarygodność płatniczą.8.  Żądam dostarczenia przez Operatora: treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, potwierdzenia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, każdej proponowanej zmiany Cennika, zmiany danych Operatora na następujący adres poczty elektronicznej:

\_\_\_\_\_

9.  Wyrażam zgodę na potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi na reklamację przez Operatora w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego środka komunikacji elektronicznej.10.  Abonent oświadcza, że został poinformowany o możliwości z korzystania z usług Alternatywnego Dostawcy Roamingowego.11.  Wyrażam zgodę na używanie przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, w tym komunikację głosową (voice mailing), i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

czytelny podpis lub pieczętka i podpis

Przedstawiciela Operatora

czytelny podpis Abonenta lub osoby uprawnionej

do jego reprezentacji oraz pieczętka firmy

Segment  SOHO  SME

## Warunki Wykonywania Umowy

### I. Zasady Ogólne

- W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy. Konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość w przypadku, gdy: a) Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta i przed rozpoczęciem świadczenia usługi poinformował Konsumenta, że po spełnieniu świadczenia Konsument utraci prawo odstąpienia od umowy; b) umowa dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu Konsumenta o utracie prawa odstąpienia od umowy.
- Szczegółowe informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, wzorze formularza odstąpienia od umowy, a także kosztach zwrotu rzeczy, które ponosi Konsument w przypadku odstąpienia, oraz obowiązku zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zawiera Regulamin oraz załącznik nr 1 do Regulaminu.
- Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
- Operator umożliwi składanie zamówień na opcje dodatkowe usług, poza formą pisemną, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie.
- Zmiana Umowy, w tym jej przedłużenie w innych przypadkach niż określone w punkcie 3., wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
- Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach: a) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości; b) rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych; c) zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty, będących integralną częścią Usługi Operatora; d) jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust. 1 lub 2 Regulaminu nie ustaną przyczyny tego zawieszenia; e) powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust. 1 Regulaminu w zakresie danej Usługi.
- Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Operatora lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.
- Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrwała całą rozmowę. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera: a) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać; b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator 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 zostaje 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.

- Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, polegająca w szczególności na zmianie nadawanych programów telewizji kablowej, zmianie dostępnych połączeń międzynarodowych lub innych rodzajów połączeń, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępne są bezpłatnie za pośrednictwem infonetii. Tryb wprowadzania zmian określony w niniejszym ustępie nie dotyczy Umów zawartych z Konsumentami.
- W zakresie nieuregulowanym w Umowie informacje o: a) sposobie składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, sposobie oraz terminach płatności Rachunków za świadczone usługi oraz kosztach usług serwisowych; b) okresie rozliczeniowym; c) danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi obejmujących informacje o: połączeniach z numerami alarmowymi, gromadzeniu danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, procedurach wprowadzonych przez Operatora 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 oraz o działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; d) zakresie obsługi serwisowej oraz sposobach kontaktowania się z podmiotami, które ją świadczą; e) danych dotyczących jakości Usług, w tym minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług i czasie wstępnego przyłączenia oraz zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasadach i terminie jego wypłaty w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług; f) zasadach, trybie i terminach składania oraz rozpatrywania reklamacji; g) polubownych sposobach rozwiązywania sporów; h) sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku; i) zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów; j) sposobie przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych; k) ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych; l) sposobach informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta – znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.
- Operator świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych (w szczególności wynikających z uwarunkowań geograficznych, w tym od warunków propagacji fal radiowych).
- Operator usuwa Awarię w terminie 48 godzin roboczych.
- Aktualne informacje o jakości świadczonych Usług Operator publikuje na stronie internetowej netia.pl/jakosc\_uslug.
- Odniesienie do numeru Umowy widocznego w nagłówku Umowy na pozycji 1 oznacza odniesienie do usług wskazanych w niniejszej Umowie za wyjątkiem Usługi Telefonii Komórkowej.
- Odniesienie do numeru Umowy widocznego w nagłówku Umowy na pozycji 2 właściwego dla danego numeru telefonu Usługi Telefonii Komórkowej oznacza wyłącznie odniesienie się do danej Usługi Telefonii Komórkowej.
- Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dn. 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r., poz. 1182). Dane osobowe zawarte w Umowie, jak i przekazane lub pozyskane przez Operatora (w tym dane transmisyjne) w trakcie wykonywania Umowy, będą przetwarzane w celu jej wykonywania, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora oraz Spółki Grupy Netia. Abonent posiada prawo dostępu do danych i ich poprawienia. Zgoda może być wycofana w każdym czasie w dowolny sposób. Abonentowi będącemu osobą fizyczną (w tym osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą) przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w celach marketingowych lub przekazywania danych innemu administratorowi danych.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia: a) stały dostęp do Sieci Operatora; b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej; c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wewzwań; d) inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie, SWP lub Cenniku.
- W przypadku, gdy do Umowy dołączono Załącznik nr 1, Umowa wchodzi w życie pod warunkiem dokonania przez Abonenta wpłaty kaucji w terminie wskazanym w Załączniku nr 1.

### II. Usługi Dodatkowe

- Operator świadczy Abonentowi wskazane przez niego usługi bezpieczeństwa sieciowego polegające na aktualizacji danych niezbędnych do zabezpieczenia dostępu do sieci internet przed wirusami i innymi niepożądanymi treściami i działaniami, dla której świadczenia wymagane jest zainstalowanie oprogramowania podmiotu trzeciego umożliwiającego aktywację tych usług. Operator nie odpowiada za szkody wynikające z użycia lub nieumiejętnego użycia oprogramowania oraz za szkody wynikające z działania lub nie działania oprogramowania.
- Operator świadczy Abonentowi, wskazane w Umowie, usługi transmisji danych polegające na przesyłaniu danych wybranych przez Abonenta do i z Centrum Danych Operatora. Dane Operatora są przesyłane w sposób zasyfrowany. Operator, w zakresie dozwolonym przez przepisy prawa, wyłącza swoją odpowiedzialność za szkody wynikające z użycia, nieumiejętnego lub nieprawidłowego użycia oprogramowania umożliwiającego korzystanie z Usługi oraz za szkody wynikające z działania lub niedziałania takiego oprogramowania.

### III. Postanowienia dotyczące zamówienia Urządzenia

- Operator dostarcza Abonentowi Urządzenie potrzebne do korzystania z Usług.
- Urządzenie jest udostępnione Abonentowi przez Operatora w ramach Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Operatora, Abonent zobowiązany jest do odesłania, na swój koszt, Urządzenia Abonenckiego wraz ze wszystkimi przekazanymi elementami w stanie niepogorszonym, za wyjątkiem zużycia będącego następstwem prawidłowego używania, na adres: Telefonía Dialog sp. z o.o., Grupa Netia – Magazyn Centralny, Arvato Polska, Kopytów 44D bud. 4, 05-870 Błonie k. Warszawy, w terminie do 14 dni roboczych od dnia rozwiązania Umowy.
- W przypadku wymiany Urządzenia Operator dostarcza inne o cechach określonych w Umowie.
- Zasady dzierżawy Urządzeń oraz ich wartość określone zostały w Szczegółowych Warunkach Promocji.
- W przypadku niewykonania zobowiązania, którym mowa w ust. 2 powyżej Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości wskazanej w SWP za każde niezwrócone Urządzenie, w terminie wskazanym w nocie obciążeniowej.

### IV. Postanowienia dotyczące naliczania opłat

- Naliczanie opłat dla wszystkich technologii\* rozpocznie się z chwilą aktywacji Usługi.

\* Postanowienie nie dotyczy Usług świadczonych w technologii WLR.

W IMIENIU OPERATORA	W IMIENIU ABONENTA	Miejscowość _____
_____	_____	Data _____ - ____ - ____
czytelny podpis lub pieczętka i podpis Przedstawiciela Operatora	czytelny podpis Abonenta lub osoby uprawnionej do jego reprezentacji oraz pieczętka firmy	

122014 Nr \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (Numer dla identyfikacji Usług innych niż Usługa Telefonii Komórkowej)  
Nr \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (Numer dla identyfikacji Usług Telefonii Komórkowej. Kolejny numer Umowy odpowiada kolejnemu numerowi telefonu w części VI Umowy)

## V. Definicje

**Usługa Telefoniczna** („Usługa Głosowa”) – w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość wykonywania połączeń telefonicznych poprzez Zakończenie Sieci Abonenta w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej. Rodzaje dostępnych połączeń i Usług dodatkowych zawarte są w Cenniku.

**Usługa Internetowa** – w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość przesyłania ruchu IP pomiędzy Zakończeniem Sieci Abonenta w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej i siecią internet. W przypadku jednoczesnego korzystania z Usługi Telewizyjnej, część przepustowości Usługi Internetowej zajęta jest na potrzeby nadawanego programu telewizyjnego.

**Mobilny Internet** – w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość przesyłania ruchu IP pomiędzy Zakończeniem Sieci Abonenta w ruchomej sieci telekomunikacyjnej i siecią internet. Usługi mobilne świadczone są na podstawie umowy zawartej między Operatorem a Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3.

**Usługa Telefonii Komórkowej** – w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość wykonywania połączeń telefonicznych poprzez Zakończenie Sieci Abonenta w ruchomej sieci telekomunikacyjnej. Usługi mobilne świadczone są na podstawie umowy zawartej między Operatorem a Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3.

**Usługa Pomoc w biurze** – usługa ubezpieczenia od zdarzeń losowych, gdzie w ramach opłaty abonamentowej dostępny jest bezpłatny serwis sprzętu biurowego, komputerowego (np. PC, laptop, router, modem, drukarka, skaner itp.), elektrycznego oraz elektronicznego (RTV, AGD) oraz dojazd specjalisty wraz z naprawą do wartości 700 zł brutto rocznie i z pokryciem kosztów części zamiennych do kwoty 700 zł brutto rocznie. Pełny opis usługi zawarty jest w Szczegółowych Warunkach Promocji.

**Kara umowna** – w postaci Opłaty Wyrównawczej, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatorem od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatorem z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta lub w postaci opłaty (kary umownej) w przypadku braku zwrócenia Urządzenia Abonenckiego lub innej przewidzianej w Umowie.

**Usługa ePrawnik** – polegająca na organizowaniu przez Partnera Usługi ePrawnik dla Klientów Operatorem zdalnej pomocy prawnej, która odbywa się poprzez komunikację na odległość za pośrednictwem telefonu lub on-line (e-mail, faks). Zakres Usługi obejmuje organizowanie przez Partnera Usługi ePrawnik pomocy prawnej adwokata, radcy prawnego lub doradcy podatkowego, analizę dokumentów potrzebnych do udzielenia prawidłowej porady, udostępnianie wzorów pism, aktów prawnych oraz opracowanie dokumentów dotyczących postępowania przedprocesowego do ustalonej wartości przedmiotu sporu. Pełny opis Usługi zawarty jest w Szczegółowych Warunkach Promocji.

## Postanowienia dotyczące świadczenia Usług w określonych technologiach

### VI. Linia Operatora CU oraz technologia PON i ETTH – Zasady świadczenia Usługi Internetowej/Telefonicznej

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług Głosowych nastąpi w terminie 21 dni od daty podpisania Umowy lub od daty wskazanej przez Abonenta.

### VII. Zasady świadczenia Usługi Internetowej/Telefonicznej na sieci Orange Polska S.A. w technologii BSA/WLR

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi: a) w terminie wskazanym w Umowie; b) w przypadku niewskazania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Usługa zostanie aktywowana w terminie do 30 dni od daty podpisania Umowy; c) w przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Usługi uzależnione jest od rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem świadczącym usługi na linii Orange Polska S.A., wówczas dniem rozpoczęcia świadczenia Usług jest dzień rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z innym operatorem.
2. Operator zastrzega, że aktywacja Usługi w przypadku punktu 1c) może powodować przerwę w świadczeniu Usług nie dłuższą niż 24 h.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wyboru sposobu technicznej realizacji Usługi Internetowej i Usługi Telefonicznej.
4. W przypadku przenoszenia Usługi od innego operatora Abonent zobowiązany jest wypełnić Oświadczenia o rozwiązaniu umowy abonenckiej z dotychczasowym dostawcą Usługi. Po podpisaniu Umowy z Operatorem, zlecenie zmian w umowie z dotychczasowym operatorem może uniemożliwić realizację Umowy zawartej z Operatorem.
5. W przypadku, gdy Usługa nie może być świadczona z przyczyn technicznych lub w wariantcie wybranym przez Abonenta przez kolejne 7 dni, Strony mają prawo rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
6. Operator zastrzega ewentualny brak możliwości technicznych rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej dla Firm w zamówionej przez Abonenta przepływności. W takim przypadku Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zmienić jej warunki w zakresie przepływności zgodnie z Cennikiem.
7. Rozwiązanie Umowy w zakresie dotyczącym Usługi, przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zobowiązuje Abonenta do zapłaty na rzecz Operatorem Opłaty Wyrównawczej w wysokości ulg, rabatów i obniżek przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy w zakresie dotyczącym Usługi.
8. W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy, na zasadach punktu 1 Rozdziału Zasady Ogólne, jeżeli oświadczenie zostanie doręczone Operatorowi później niż 6 dni roboczych przed datą aktywacji wskazaną przez Orange Polska S.A., aktywacja Usługi zostanie zrealizowana, a następnie deaktywowana w terminie 14 dni od aktywacji, co będzie skutkowało dla Abonenta brakiem usług.

### VIII. WiMAX – Zasady świadczenia Usług

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi w terminie wskazanym w Umowie. W przypadku niewskazania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Usługa zostanie aktywowana w terminie do 21 dni od daty podpisania Umowy.
2. Na czas świadczenia Usług Operator przekaże Abonentowi wskazane w Umowie Urządzenia Abonenckie. Urządzenia Abonenckie zostaną przekazane na podstawie odrębnego protokołu. Opłata za korzystanie z Urządzeń Abonenckich zawarta jest w opłacie abonamentowej.
3. Abonent oświadcza, że: (i) wyraża zgodę; (ii) posiada wszelkie zgody od podmiotu mającego prawo administrowania budynkiem na instalację, utrzymywanie i demontaż Urządzeń Abonenckich. W przypadku cofnięcia zgody na instalację Urządzeń przed aktywacją Usługi Operator ma prawo odstąpić od Umowy. Cofnięcie ww. zgody na instalację stanowi podstawę do rozwiązania Umowy przez Operatorem z winy Abonenta bez zachowania terminu wypowiedzenia.



- Abonent, pod rygorem zawieszenia świadczenia Usługi, nie będzie podejmował żadnych działań prowadzących do przeciążania Sieci Operatora lub powodujących utrudnienia dla innych Użytkowników przy korzystaniu z Usługi. W szczególności tymi działaniami są: permanentne pobieranie lub przesyłanie strumieni audio lub wideo, permanentne pobieranie lub przesyłanie plików poprzez protokół transmisji plików, permanentne korzystanie z programów do wymiany plików w sieci internet.
- Operator będzie świadczył Abonentowi usługi opisane w zawartej Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wyłączeniem następujących usług dodatkowych: transmisja danych z wykorzystaniem modemów telefonicznych – dotyczy to m.in. standardów: V.21, V.22/V.22 bis, V.32, V.34/V.34 bis, V.70, V.90, V.92 (wzdwżwane transmisje danych na liniach głosowych służące do realizacji takich Usług jak: transakcje płatnicze czy komunikacja centralek alarmowych z systemami monitoringu).
- Operator ma prawo wypowiedzieć niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent: a) korzysta z Usług Operatora dla celów hurtowego zakańczania/transzytowania połączeń w sieci Netia i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych; b) korzysta z Usługi poprzez urządzenia typu PABX; c) generuje sztuczny ruch, tj. ruch charakteryzujący się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności; d) wykorzystuje Usługi do świadczenia usług typu „call center”.

#### IX. Zasady świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej

- Usługa Telefonii Komórkowej jest świadczona na podstawie umowy zawartej między Operatorem a Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3.
- Informacja o stanie Usługi Telefonii Komórkowej i niektóre zmiany usług mogą być dokonane przez Abonenta w systemie telefonicznej samoobsługi, dostępnym wyłącznie z telefonu komórkowego sieci Operatora na terytorium RP, pod numerem 6999.
- Usługi realizowane w sieciach operatorów zagranicznych i krajowych świadczone będą z jakością zapewnianą przez tych operatorów. Operator świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie lub osobiście poinformować Operatora o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. Operator po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawiesza świadczenie usług przez okres 7 dni od otrzymania zgłoszenia. W tym okresie dla danej Karty SIM Operator umożliwia jedynie realizowanie połączeń telefonicznych na numery alarmowe. Abonent w ciągu 7 dni, liczonych od dnia następnego po dniu, w którym zgłoszono zagubienie lub kradzież Karty SIM, może zamówić duplikat Karty SIM. W przypadku braku zamówienia duplikatu Karty SIM w wyznaczonym terminie tj. po upływie 7 dni liczonych od dnia następnego po dniu, w którym zgłoszono zagubienie lub kradzież Karty SIM, następuje automatyczne wznowienie świadczenia usług na wyłączną odpowiedzialność Abonenta. W przypadku braku złożenia zamówienia na duplikat Karty SIM lub braku odbioru/przyjęcia przez Abonenta zamówionego duplikatu Karty SIM, Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Dostarczenie duplikatu Karty SIM następuje w sposób ustalony z Abonentem, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych Operatora. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Abonent poinformuje Operatora o jej zagubieniu lub kradzieży, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent. Niedozwolone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem skradzionych urządzeń telekomunikacyjnych lub nieposiadających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”.
- Operator zastrzega, iż Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, używać urządzenia telekomunikacyjnego, które za pośrednictwem Karty SIM umożliwia podłączenie do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej i kierować do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych („Adapter”) lub używać urządzenia telekomunikacyjnego, które umożliwia dostęp do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działającego na podobnej zasadzie („Urządzenie FCT”), pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, na zasadach Regulaminów.
- Operator zastrzega prawo odstąpienia od niniejszej Umowy w przypadku nieodebrania przez Abonenta doręczanej Karty SIM warunkującej aktywację.
- Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli Abonent korzysta ze skradzionego telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego, które może wpływać niekorzystnie na działanie Usługi lub sieci Operatora.
- W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Abonenta Operator jest upoważniony do żądania uiszczenia Opłaty Wyrównawczej.
- Przy zmianie na innego operatora Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego do istniejącej sieci innego operatora. W przypadku realizacji przeniesienia numeru przy zmianie dostawcy usług, Umowę zawiera się z zastrzeżeniem pozytywnej weryfikacji warunków formalnych i technicznych świadczenia Usługi. W przypadku negatywnej weryfikacji powyższych danych, niniejsza Umowa ulega rozwiązaniu.
- Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez Operatora i podmioty wchodzące w skład Grupy Netia, podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące (w tym Polkomtel SA z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3) m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Abonenta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.
- W przypadku braku wskazania numeru abonentkiego, Operator przydzieli numer z zakresu wskazanego w Umowie, a o jego przydzieleniu powiadomi Abonenta pisemnie.

#### X. Mobilny Internet dla Firm

- Operator świadczy usługę Mobilny Internet z użyciem Karty SIM przekazanej Abonentowi lub Karty SIM oraz modemu mobilnego. Usługa jest aktywna w momencie wydania Karty SIM Abonentowi.

W IMIENIU OPERATORA

W IMIENIU ABONENTA

Miejscowość \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
czytelny podpis lub pieczętka i podpis  
Przedstawiciela Operatora

\_\_\_\_\_  
czytelny podpis Abonenta lub osoby uprawnionej  
do jego reprezentacji oraz pieczętka firmy