

## Umowa o świadczenie usług \_\_\_\_\_

zawarta w \_\_\_\_\_ w dniu \_\_\_\_\_ pomiędzy:

\_\_\_\_\_ z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. Dąbrowskiego 35, zarejestrowaną w KRS pod numerem \_\_\_\_\_ (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP \_\_\_\_\_, kapitał zakładowy \_\_\_\_\_, reprezentowaną przez \_\_\_\_\_, zwaną dalej **Dostawcą** a:

### §1.

#### *Dane obowiązkowe:*

Imię i nazwisko/Firma: \_\_\_\_\_

Adres korespondencyjny: \_\_\_\_\_

Lokal: \_\_\_\_\_

PESEL/KRS: \_\_\_\_\_

Dokument potwierdzający tożsamość: \_\_\_\_\_

REGON [nie dotyczy osób fizycznych]: \_\_\_\_\_

NIP [nie dotyczy osób fizycznych]: \_\_\_\_\_

#### *Dane opcjonalne (dane należy podać, jeżeli wyrażają Państwo zgodę na ich wykorzystanie w celach informacyjnych związanych ze świadczeniami usługami):*

Telefon: \_\_\_\_\_

Adres poczty elektronicznej: \_\_\_\_\_

zwanym dalej **Abonentem**, NIK: \_\_\_\_\_

Podane wyżej dane osobowe oraz dane o świadczonych usługach będą przetwarzane przez Współadministratorów: **Elsat sp. z o.o.** (KRS: 160462) i **Sileman sp. z o.o.** (KRS: 207875), z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. J. Dąbrowskiego 35. Współadministratorzy oferują wspólnie usługi z zakresu telekomunikacji (telefon, programy TV, Internet) oraz usługi powiązane. Dane będą przetwarzane m.in. w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług Współadministratorów, w tym poprzez profilowanie (wnioskowanie w oparciu o posiadane dane o cechach Abonenta takich jak preferencje w zakresie usług telekomunikacyjnych). Profilowanie ma na celu najlepsze dopasowanie oferty Dostawcy do potrzeb Abonenta.

Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z marketingiem bezpośrednim.

Wnoszę sprzeciw wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług Współadministratorów, w tym profilowania.

#### Dodatkowe zgody/oświadczenia:

Wnoszę o dostarczenie na wskazany adres poczty elektronicznej treści informacji: o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy, jak również ewentualnej proponowanej przez Dostawcę zmiany Cennika a także warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie.

(1)  tak  nie

Wyrażam zgodę (zgoda może być wycofana w każdym czasie) na przesyłanie mi **e-maili reklamowych** dotyczących produktów oraz usług Współadministratorów na podany wyżej adres e-mail.

(2)  tak  nie

Wyrażam zgodę (zgoda może być wycofana w każdym czasie) na wysyłanie **wiadomości tekstowych (SMS)** oraz **wykonywanie połączeń telefonicznych**, w tym przy użyciu automatycznych systemów wywołujących, na podany wyżej numer telefonu celem przedstawienia promocyjnych lub spersonalizowanych ofert.

(3)  tak  nie

Wyrażam zgodę na umieszczenie moich danych osobowych (numeru telefonicznego, imion i nazwisk oraz adresu Lokalu) w publicznie dostępnym spisie abonentów oraz telefonicznej informacji o numerach, w tym również w przypadku możliwości wykorzystywania spisu dostępnego w elektronicznej formie za pomocą funkcji wyszukiwania, oraz na przekazanie ww. danych innym przedsiębiorcom w celu realizacji tych usług<sup>1</sup>.

(4)  tak  nie

Abonentowi przydzielono numery telefoniczne: \_\_\_\_\_<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dotyczy Umowy o świadczenie usług telefonii

## **§2. Podstawowe warunki Umowy**

1. Usługi stanowiące przedmiot Umowy, jak również ewentualne promocyjne warunki ich świadczenia zostały określone w Zamówieniu, stanowiącym integralną część Umowy.
2. Opłata okresowa należna z tytułu wskazanej w Zamówieniu usługi podstawowej obejmuje należność z tytułu korzystania przez Abonenta z objętej Umową usługi podstawowej, jak również należność z tytułu dostępu do Sieci (tj. telekomunikacyjną usługę utrzymania Sieci) oraz Podstawowej obsługi serwisowej.
3. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
4. Abonent oświadcza, że został poinformowany o prawie wyboru formy zawarcia Umowy spośród form dopuszczonych przez Dostawcę.

## **§3. Zmiana Umowy na żądanie Abonenta**

1. Dostawca umożliwi Abonentowi zmianę warunków Umowy poprzez złożenie nowego Zamówienia w formie pisemnej. Dostawca może także umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w trybie opisanym szerzej w §4.
2. W przypadku zmiany zakresu usług świadczonych na podstawie obowiązującej Umowy i braku odmiennego uzgodnienia Stron, Dostawca zakończy lub rozpocznie świadczenie usług w zmienionym zakresie pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po uzgodnieniu zmiany postanowień Umowy. W braku odmiennego uzgodnienia Stron i szczególnych zapisów Umowy lub Regulaminu, Dostawca zobowiązuje się do wykonania usług dodatkowych i serwisowych, takich jak instalacja dodatkowego gniazda abonenckiego, w terminie 30 dni od uzgodnienia ich wykonania.
3. Postanowienia Regulaminu dotyczące zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio do zmiany zakresu świadczonych usług. W szczególności Dostawca uzależnia dopuszczalność zmiany zakresu świadczonych usług od posiadanych warunków technicznych, postanowień Regulaminu oraz warunków ofert promocyjnych, do których przystąpił Abonent. W zakresie, w którym szczególne postanowienia Umowy lub Regulaminu nie stanowią odmiennie (w szczególności §4-§5 poniżej), wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej w BOK.

## **§4. Szczegółowa procedura zmiany Umowy na odległość**

1. Dostawca umożliwi Abonentowi zmianę Umowy przy pomocy następujących środków porozumiewania się na odległość: telefonicznie, przez portal abonenta dostępny w Serwisie internetowym lub pocztą elektroniczną wysłaną do Dostawcy z podanego adresu poczty elektronicznej.
2. W przypadku gdy zmiana Umowy dokonywana jest poprzez oświadczenia woli (w tym oświadczenie o zawarciu lub zmianie umowy) składane w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
3. W przypadku zmiany warunków Umowy z Konsumentem w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie przez telefon, Dostawca ma obowiązek na początku rozmowy poinformować Konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu, której telefonuje. Ponadto Dostawca ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym Trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zmianie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku, po otrzymaniu potwierdzenia od Dostawcy.
4. Konsument jest uprawniony do odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość na zasadach określonych w §8, w tym określonych w powołanym tam pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik do Zamówienia, przy czym każdorazowo przed dokonaniem zmiany Dostawca ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.
5. Do zmiany warunków Umowy w trybie określonym w niniejszym paragrafie, nie stosuje się postanowień §5.

## **§5. Zmiana Umowy inicjowana przez Dostawcę lub wynikająca z przepisów prawa**

1. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy, ani nie stwarza dla Abonenta roszczenia o świadczenie Usługi z takimi lepszymi parametrami.
2. Dostawca podaje do publicznej wiadomości za pośrednictwem Serwisu internetowego treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie. Za wyjątkiem sytuacji opisanych w §5.7, Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba, że Abonent złożył jedno z żądań opisanych w §5.4 poniżej.
3. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza korzystanie z takiego środka), Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Dostawca dostarcza, na żądanie tych Abonentów, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
4. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości, o których mowa w §5.2 i §5.3 - §5.4 winny być dokonane z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. 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.
5. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Cennika lub Umowy, w tym określonych w Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
6. Za wyjątkiem sytuacji opisanych w §5.7, w przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezaakceptowanie zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulg, o czym Abonent zostanie poinformowany.

7. Postanowień §5.2 zd. 2 i §5.6 nie stosuje się w przypadku, gdy:

- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, a także ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług, z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego, lub
- b) proponowana zmiana powoduje wyłącznie obniżenie cen usług telekomunikacyjnych lub dodanie nowej usługi.

#### **§6. Rozwiązanie Umowy**

1. Umowa o świadczenie usług danego rodzaju może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron, ze skutkiem na ostatni dzień Okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym doręczono wypowiedzenie. Wypowiedzenia Umowy przez Dostawcę Konsumentowi wymaga wskazania ważnej przyczyny.
2. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku, w którym Dostawca w sposób istotny narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu, w szczególności w przypadku Awarii trwającej w sposób ciągły przez 7 dni od daty uzyskania przez Dostawcę informacji o tym fakcie, pod warunkiem uprzedniego wezwania Dostawcy w formie pisemnej, z udzieleniem dodatkowego terminu 3 Dni roboczych na usunięcie tego naruszenia.
3. Dostawca ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku, gdy:
  - a) zaległość Abonenta przekracza jeden miesiąc;
  - b) Abonent udostępni bez zgody Dostawcy usługi lub udostępnione elementy Sieci poza Lokal lub za wynagrodzeniem;
  - c) Abonent naruszając postanowienia Regulaminu ingeruje w elementy Sieci, w szczególności je przerobi, bezprawnie uzyska dostęp do usługi chronionej dostępem warunkowym lub podejmie działania naruszające prawidłowość lub integralność Sieci lub usług świadczonych abonentom;
  - d) Abonent nie będzie zapewniał Dostawcy dostępu do Lokalu na zasadach określonych w Regulaminie;
  - e) Abonent korzysta z objętej Umową usługi w sposób zawiniony rażąco niezgodny z Umową lub Regulaminem;
  - f) Abonent dopuszcza się w sposób zawiniony naruszeń prawa z wykorzystaniem usług, w szczególności w zakresie praw własności intelektualnej podmiotów trzecich, wykorzystywanych przez Dostawcę w toku świadczenia usług;
  - g) Dostawca utraci techniczną możliwość dalszego świadczenia usług.
4. Prawo rozwiązania Umowy przysługuje Dostawcy w przypadku, w którym Abonent nie zaprzestął naruszenia (w tym nie uregulował zaległości albo nie zapewnił dostępu do Lokalu) lub nie usunął jego skutków w terminie wskazanym w pisemnym wezwaniu Dostawcy. Termin ten nie będzie krótszy niż siedmiodniowy. Dostawca uprawniony będzie do niezwłocznego zablokowania usług dostępnych Dostawcy w przypadku, w którym udzielenie wskazanego terminu do usunięcia naruszenia będzie rodziło ryzyko powstania poważnych szkód.
5. Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu z chwilą śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną lub likwidacji Strony niebędącej osobą fizyczną.
6. Utrata praw do Lokalu przez Abonenta nie powoduje automatycznego wygaśnięcia Umowy. Dostawca może jednak w takim przypadku rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, w szczególności, gdy osoba posiadająca tytuł prawny do Lokalu cofnie zgodę na utrzymanie elementów Sieci w Lokalu.
7. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy przez jedną ze stron wymaga formy dokumentowej i w przypadku, gdy składa je Abonent może być złożone osobiście, pocztą w siedzibie Dostawcy lub BOK lub pocztą elektroniczną z użyciem adresu e-mail podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem późniejszych zmian).
8. W każdym przypadku wygaśnięcia Umowy (w tym jej rozwiązania) Dostawca ma prawo do niezwłocznego zdemontowania elementów Sieci udostępnionych w Lokalu a Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później niż w ciągu 7 Dni roboczych, zwrotu do BOK wszystkich przekazanych mu Urządzeń końcowych, na własny koszt. Na żądanie Abonenta Dostawca może odebrać Urządzenia końcowe z Lokalu, za cenę wskazaną w Cenniku. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają uprawnień Konsumenta wskazanych w pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy, wynikających z odstąpienia od Umowy.
9. Dostawca uprawniony jest do obciążenia Abonenta odszkodowaniem umownym z tytułu zwłoki w zwrocie udostępnionego mu Urządzenia końcowego względem terminu określonego w Umowie. Abonent zobowiązany jest także do zapłaty odszkodowania umownego z tytułu utraty, uszkodzenia lub zniszczenia udostępnionego mu Urządzenia końcowego, chyba że uszkodzenie, utrata lub zniszczenie jest wynikiem okoliczności, za które Konsument nie ponosi odpowiedzialności. Wysokość odszkodowania umownego określa Cennik właściwy dla rodzaju usług z którym związane jest udostępnienie Urządzenia końcowego. Zapłata odszkodowania umownego z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzenia końcowego nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu tego Urządzenia końcowego. W przypadku naliczenia odszkodowania umownego z tytułu utraty lub zniszczenia Urządzenia końcowego, odszkodowania z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzenia Końcowego nie nalicza się. Pobrane odszkodowanie umowne z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzenia Końcowego ulega w takim wypadku zaliczeniu na poczet odszkodowania z tytułu uszkodzenia lub zniszczenia Urządzenia końcowego.

#### **§7. Zablokowanie usług**

1. W przypadku powstania zaległości Abonenta przekraczającej 7 dni, Dostawca może zablokować usługi, których dotyczy zaległość. Dostawca zobowiązany jest do uprzedniego wezwania Abonenta do zapłaty wyznaczając Abonentowi dodatkowy termin do zapłaty, nie krótszy niż 7 dni. Dostawca zobowiązuje się do odblokowania usługi w terminie 3 Dni roboczych od daty wpływu należnych opłat wraz z odsetkami na rachunek bankowy Dostawcy.
2. Umowa automatycznie wygasa w zakresie zablokowanej usługi, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania, z ostatnim dniem Okresu rozliczeniowego następującego po zablokowaniu usługi, w przypadku, gdy Abonent do tego dnia nie uiści należnej opłaty.
3. Postanowienia §7.1-§7.1 stosuje się odpowiednio w przypadku zablokowania świadczenia usług na podstawie § 6 ust. 10 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. Dostawca wprowadza ograniczenie w korzystaniu z usług udostępnionych Abonentowi w ten sposób, iż Dostawca jest uprawniony do krótkotrwałego wyświetlania na Urządzeniu odbiorczym komunikatów w toku dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej (o ile będzie to technicznie możliwe), w przypadku zaległości Abonenta dłuższych niż 7 dni. Wyświetlenie nie będzie naruszać swobody komunikowania się Abonenta, w szczególności poprzez nadanie mu krótkotrwałego i usuwalnego charakteru.

## **§8. Odstąpienie od Umowy przez Konsumenta**

1. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, stanowiącym załącznik do Zamówienia, Konsument, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
2. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia jej wykonywania przed upływem terminu do odstąpienia, Konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia.
3. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia jej zawarcia. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
4. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w okolicznościach przewidzianych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, tj. w szczególności odniesieniu do umów:
  - a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - b) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;
  - c) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## **§9. Postanowienia końcowe**

1. Dane o sposobach dokonywania płatności, o Okresie rozliczeniowym, o ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi elementów Sieci, o funkcjonalności świadczonej Usługi obejmujące informacje wymienione w art. 56 ust. 3 pkt 11 Ustawy, o jakości usług, o zakresie usług serwisowych oraz sposobach kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą, o zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasadach i terminach jego wypłaty, o zasadach, trybie i terminach składania oraz rozpatrywania reklamacji, o postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o sposobach uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych, o zasadach umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów, o sposobach przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz o wszelkich opłatach należnych w momencie rozwiązania Umowy, zawarte są w Regulaminie.
2. Użyte w Umowie określenia pisane z wielkiej litery mają znaczenie nadane im w Umowie lub Regulaminie.
3. Umowa zastępuje wszelkie wcześniejsze porozumienia Stron w zakresie objętej nią usługi.

Potwierdzam zapoznanie się z treścią Szczegółowej informacji o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta, stanowiącej załącznik nr 1 do Regulaminu:

---

Abonent

---

Dostawca