

Wzór umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej

To jest podstawowy wzór umowy. Faktyczna umowa, którą Państwo z nami podpiszą może zawierać inne rozwiązania, właściwe dla wybranej przez Państwa oferty. Prosimy nie wypełniać tego wzoru i nie przysyłać go do Orange. Przesłanie wypełnionego dokumentu nie będzie równoznaczne z zawarciem umowy.



Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej

Umowa numer (dalej Umowa) zawarta pomiędzy Orange Polska S.A. a Klientem: **Imię i nazwisko**; numer PESEL:..... zam.: **adres**; dane kontaktowe: **tel. kontaktowy, adres e-mail**

Nr Konta abonenckiego:.....

1.Przedmiot Umowy: Usługi komunikacji elektronicznej w Sieci mobilnej i sieciach operatorów współpracujących w ofercie np. **Abonament komórkowy III Plan M** (dalej Usługa), numer: ... Mogą Państwo korzystać z usług dodatkowych, które udostępniamy w ramach Umowy.

2.Czas trwania Umowy i minimalny czas korzystania z Usługi na warunkach promocji: np. **24 miesiące** od zawarcia Umowy.

3.Przedłużenie Umowy po np. 24 miesiącach: czas nieokreślony. Jeżeli nie będą Państwo chcieli aby Umowa przedłużyła się, powinni Państwo poinformować nas o tym co najmniej jeden okres rozliczeniowy przed upływem np. 24 miesięcy. Jeżeli chcą Państwo przenieść numer do innego dostawcy usług z końcem np. 24 miesiąca, wniosek o przeniesienie numeru mogą Państwo złożyć w dowolnym momencie. Informujemy, że mamy prawo do nieprzedłużania Umowy. O takiej decyzji informujemy Państwa co najmniej miesiąc wcześniej.

4.Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i naliczania opłat: np. *do 7 dni od zawarcia Umowy/odbioru karty SIM (dla tych z Państwa, którzy wyrazili zgodę na uruchomienie usługi przed upływem 14 dni) lub w 15 dniu od zawarcia Umowy (dla tych z Państwa, którzy nie wyrazili tej zgody).*

5.Usługi w ramach opłaty abonamentowej: np. nielimitowane połączenia do krajowych sieci komórkowych oraz w roamingu w UE, nielimitowane połączenia na krajowe numery stacjonarne, pakiet danych 150 GB.

6.Przeniesienie usług: do czasu przeniesienia numeru od dotychczasowego dostawcy, usługi będziemy Państwu świadczyć na numerze przydzielonym z naszej puli. Świadczenie usług na numerze przenoszonym rozpoczniemy w dniu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą. Jeśli zawieramy tę Umowę w dniu lub po rozwiązaniu umowy z dotychczasowym dostawcą, świadczenie usług na numerze przenoszonym rozpoczniemy w ciągu 1 dnia roboczego od zawarcia tej Umowy. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług na numerze przenoszonym jest przekazanie numeru przez dotychczasowego dostawcę.

7.Okres rozliczeniowy

- Okresem rozliczeniowym, który jest podstawą do rozliczenia należności za Usługę jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na rachunku. Usługi, które Państwo realizowali w sieci partnera roamingowego możemy rozliczyć w późniejszym okresie.
- Jeżeli nie będziemy świadczyli Usługi przez cały okres rozliczeniowy, to zapłacą Państwo opłatę abonamentową proporcjonalną do liczby dni, w których Usługę świadczyliśmy. W takim przypadku pakiety minut, pakiety danych itp., które dajemy w ramach opłaty abonamentowej, pomniejszymy proporcjonalnie do okresu, przez jaki świadczyliśmy Usługę.
- Umożliwiamy płatność za rachunki gotówkowo lub bezgotówkowo. Mogą to Państwo robić np. przelewem, poleceniem zapłaty, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.

8.Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług lub urządzeń

Możemy ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług jeśli:

- przekroczą Państwo limit wydatków do czasu zapłaty kaucji,

- naruszą Państwo warunki jednej lub kilku Umów, które rozliczamy na Koncie abonenckim. Ograniczenie może polegać np. na tym, że zmniejszymy prędkość przesyłania danych, ograniczymy lub uniemożliwimy korzystanie z niektórych usług, które wchodzą w skład pakietu, ograniczymy lub uniemożliwimy wykonywanie połączeń telefonicznych, korzystanie z dostępu do stron internetowych, w szczególności tych, które dają możliwość, aby korzystać z nielegalnych usług lub treści; Zanim ograniczymy lub zawiesimy świadczenie Usług, prześlemy Państwu na trwałym nośniku informację o tym zamiarze. Wskażemy też czas na usunięcie naruszeń. W przypadku braku płatności zawiesimy Usługę dopiero gdy nie zapłacą Państwo należności, pomimo, że wcześniej ograniczyliśmy świadczenie usług. Nie dotyczy to jednak przypadku, gdy uporczywie opóźniają się Państwo z płatnościami.
- przypuszczamy, że z Usług korzystają, bez Państwa woli lub zgody, osoby trzecie. Zrobimy to w szczególności, gdy wystąpi ryzyko powstania wysokich kosztów. Nasze przypuszczenie musi być uzasadnione. Wznowimy świadczenie Usług na wniosek, który powinni Państwo złożyć w naszym salonie.
- uniemożliwią nam Państwo wymianę urządzeń lub infrastruktury, na których świadczymy Usługę,
- podejmiemy działania, które będą zmierzać do ograniczenia lub usunięcia zagrożenia, które dotyczą bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług – szczegółowe zasady opisujemy w Regulaminie świadczenia multimedialnych usług Orange.

9.Forma zmiany Umowy:

- Umowę można zmienić za porozumieniem stron w formie pisemnej lub dokumentowej, w zależności od tego, w jakiej formie była ona zawarta. Mogą Państwo zdecydować, by Umowa zawarta w formie pisemnej była zmieniona w formie dokumentowej albo Umowa zawarta w formie dokumentowej była zmieniona w formie pisemnej.
- W przypadku zmian w formie dokumentowej dostarczymy Państwu treść uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie o ich akceptacji. W przypadku zmiany warunków Umowy przez telefon, warunkiem realizacji jest potwierdzenie jej przyjęcia po tym, jak otrzymają Państwo od nas uzgodnione treści zmian. Potwierdzenia zmiany warunków Umowy oraz Państwa akceptacja muszą się znaleźć na trwałym nośniku.
- Jeśli umożliwiamy Państwu dokonywanie zmian Umowy na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez wysłanie SMS), dostarczymy potwierdzenie realizacji takiego zlecenia albo informację o odmowie jego realizacji.
- Nie umożliwiamy zmiany planu taryfowego na Plan XS.
- Od zmian Umowy uzgodnionych na odległość lub poza naszym Salonem mogą Państwo odstąpić składając oświadczenie w ciągu 14 dni od daty zmiany Umowy. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni.

10.Warunki zmiany Umowy:

Przy Umowie na czas określony możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:

- konieczność zmian wynika:
 - bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub
 - z decyzji Prezesa UKE,

- 2) zmiany są tylko:
 - a) na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi lub
 - b) administracyjne i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków.
- 3) Możemy też zmienić warunki umowne z powodu innych obiektywnych okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.

Przy Umowie na czas nieokreślony możemy zmienić warunki umowne jeżeli:

- 1) konieczność zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub
 - b) z decyzji Prezesa UKE,
- 2) zmiany są tylko:
 - a) na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi, lub
 - b) administracyjne i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków.
- 3) Możemy zmienić warunki umowne także z następujących powodów:
 - a) świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi lub odbiega od średnich cen takich usług na rynku telekomunikacyjnym – zmiana może polegać na zmianie ceny,
 - b) usuwamy usługę dodatkową, jeśli:
 - dalsze świadczenie jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi, lub
 - w związku z rozwojem technologii lub zmianami legislacyjnymi taka usługa jest archaiczna lub nie mamy obowiązku jej świadczenia,
 - c) zrezygnujemy ze stosowania technologii lub infrastruktury, jeśli są one przestarzałe lub awaryjne, a jednocześnie mogą być zastąpione technologią lub infrastrukturą nowoczesną, niskoawaryjną, stwarzającą nowe możliwości, lepsze parametry świadczonych usług – zmianę wprowadzimy wyłącznie w zakresie usług, które świadczymy z użyciem tej technologii lub infrastruktury,
 - d) zmieniają się warunki umowy łączącej nas z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim, który dostarcza nam daną usługę (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam treści konieczne do świadczenia usług telewizyjnych) albo umowa taka będzie rozwiązana – zmiany wprowadzimy wyłącznie w koniecznym zakresie, który wynika z zmian w warunkach współpracy z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim i może polegać w szczególności na usunięciu usługi, zmianie jej parametrów lub zmianie ceny,
 - e) utracimy część albo całość infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi – możemy zmienić parametry usługi w związku z tym, że usługę będziemy świadczyć na innej infrastrukturze,
 - f) nie będziemy mieli prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości – zmiana będzie dotyczyła tylko usługi, do której świadczenia tej częstotliwości używamy i może polegać na zmianie parametrów usługi,
 - g) do zmiany uprawnia nas rozstrzygnięcie, zalecenie lub uzgodnienie z organem administracji (krajowym lub międzynarodowym) lub orzeczenie sądowe (krajowe lub międzynarodowe) – zmianę możemy wprowadzić wyłącznie w granicach takiego uprawnienia,
 - h) zmieniają się standardy świadczenia usług obowiązujące operatorów telekomunikacyjnych, w tym normy Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych – zmiany wprowadzimy tylko w zakresie wynikającym z nowych standardów, a jeśli ich stosowanie spowoduje wzrost kosztów świadczenia usługi, możemy także podwyższyć ceną za usługę,
 - i) wzrosną ceny urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub koszty ich oprogramowania – zmiany wprowadzimy w odniesieniu do urządzeń, które Państwu udostępniamy lub w usługach, do których świadczenia konieczne są urządzenia lub oprogramowanie, zmiany mogą polegać na zmianie cen za udostępnienie urządzeń, zmianie urządzeń lub zmianie ceny za usługę i będą adekwatne do tego wzrostu,
 - j) wzrosną opłaty, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności roczna opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłata za dokonanie rezerwacji częstotliwości, roczne opłaty za prawo do dysponowania częstotliwościami, roczne opłaty za prawo do wykorzystywania

numeracji – zmiany wprowadzimy tylko, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej,

- k) wzrosną koszty ponoszone na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego – zmiany wprowadzimy tylko wówczas, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu ponoszonych na rzecz bezpieczeństwa kosztów,
- l) wzrosną obciążenia publicznoprawne w szczególności wzrosną stawki podatków i opłat, powstaną nowe podatki lub nastąpi zmiana sposobu ich naliczania - zmiany wprowadzimy tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie ceny i będą adekwatne do tego wzrostu obciążeń publicznoprawnych,
- m) wzrosną opłaty za dostęp telekomunikacyjny lub połączenia sieci – zmiany wprowadzimy tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat za dostęp lub połączenia sieci,
- n) średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS – na moment zawarcia Umowy to: www.stat.gov.pl) (dalej jako wskaźnik) wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będzie wyższa niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Opłaty możemy zmienić do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat możemy zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat możemy je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika nie skorzystaliśmy z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystaliśmy musimy zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cen dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed ogłoszeniem przez nas zmiany opłat.
- o) zajądą inne obiektywne okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.

Zmiany wprowadzamy doręczając je Państwu na trwałym nośniku z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca (lub krótszym, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE). Jeśli zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, zmiany przepisów prawa, jest zmianą tylko na Państwa korzyść lub tylko zmianą administracyjną, treść zmian doręczymy Państwu niezwłocznie po podaniu ich do publicznej wiadomości.

Szczegółowo wyjaśnimy Państwu powód wprowadzenia zmian oraz wskażemy konkretne postanowienie, które wykorzystujemy, a także poinformujemy o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.

Nie będzie nam przysługiwać odszkodowanie, chyba, że zmiany wynikają bezpośrednio z decyzji Prezesa UKE, zmian przepisów prawa, są zmianami tylko na Państwa korzyść albo tylko administracyjnymi.

11.Odstąpienie od Umowy: mogą Państwo odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia, Umowa uznana jest za niezawartą. Mogą Państwo skorzystać z naszego formularza odstąpienia. Jeśli na Państwa życzenie rozpoczęliśmy świadczenie Usługi przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, wystawimy rachunek za usługi zrealizowane do czasu, w którym

oświadczenie o odstąpieniu do nas dotarło. *(dotyczy zawarcia umowy poza naszą siedzibą)*

12. Forma wypowiedzenia Umowy: pisemnie albo w formie dokumentowej.

13. Warunki wypowiedzenia Umowy:

Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę:

- 1) z końcem okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia nam wypowiedzenia (dotyczy także przypadku przeniesienia numeru do innego dostawcy usług),
- 2) we wskazanym przez Państwa dniu jeśli przenoszą Państwo numer do innego dostawcy usług,
- 3) z miesięcznym okresem wypowiedzenia, jeżeli Umowa uległa przedłużeniu,
- 4) natychmiast, jeśli będziemy świadczyć Usługę niezgodnie z warunkami umownymi lub przepisami prawa pomimo tego, że wezwali nas Państwo do zaniechania naruszeń i wyznaczili na to minimum 7 dni.
- 5) Natychmiast, jeśli nie rozpoczęliśmy jeszcze świadczenia Usług, pomimo tego, że wezwali nas Państwo do zaniechania naruszeń i wyznaczili na to minimum 7 dni.

Możemy wypowiedzieć Umowę:

- 6) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,
- 7) natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych od nas wydarzeń lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi,
- 8) natychmiast, po wcześniejszym wysłaniu do Państwa wezwania do zaprzestania naruszeń, jeśli stwierdzimy nieprzestrzeganie przez Państwa przepisów prawa lub postanowień umownych dotyczących którejkolwiek umowy rozliczanej na danym Koncie abonenckim, w szczególności poprzez dokonywanie nadużycia w komunikacji elektronicznej; jeśli naruszenie dotyczy braku płatności wypowiemy Umowę dopiero gdy pomimo ograniczenia, a następnie zawieszenia świadczenia Usług nie zapłacą Państwo należności we wskazanym przez nas terminie.
- 9) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli Usługa na dotychczasowych warunkach nie jest już dostępna w ofercie – tylko w przypadku Umowy na czas nieokreślony,
- 10) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli utracimy lub usuwamy infrastrukturę, która jest niezbędna do świadczenia Usługi,

11) natychmiast, jeśli uniemożliwią nam Państwo wymianę urządzeń lub infrastruktury, na których świadczymy Usługę.

Jeżeli nie zdecydują Państwo inaczej, wypowiedzenie Umowy jest bezskuteczne gdy nie przeniosą Państwo numeru do innego dostawcy usług.

Jeśli do przeniesienia numeru nie dojdzie z innych powodów niż Państwa rezygnacja, Umowę uznamy za niezawartą.

W przypadku wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu określonego z powodu zaprzestania świadczenia Usługi lub braku możliwości jej świadczenia, mają Państwo prawo żądać od nas odszkodowania na takich samych zasadach jak dla odpowiedzialności z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi określonych w Regulaminie. W przypadku wypowiedzenia umowy przez nas z Państwa winy lub jej wypowiedzenia przez Państwa przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, możemy żądać odszkodowania w wysokości, która nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych, które by Państwo zapłacili, gdyby Umowa nie była wypowiedziana. Odszkodowanie nie przysługuje nam, jeśli wypowiedzenie umowy nastąpi w związku ze świadczeniem usługi w sposób niezgodny z warunkami umownymi lub prawo do wypowiedzenia umowy bez konieczności zapłaty odszkodowania wynika z przepisów obowiązującego prawa. Jeżeli w związku z przeniesieniem numeru rozwiążą Państwo umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, oprócz odszkodowania, możemy także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartość opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

14. Kaucja: pobieramy od Państwa kaucję w wysokości ... zł jako zabezpieczenie przyszłych należności związanych z tą Umową. Zwrócimy ją Państwu w przypadku zakończenia Umowy, o ile nie zostanie wykorzystana na pokrycie wymaganych należności. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

15. Limit wydatków: ... zł - to kwota miesięcznych zobowiązań dla tej Umowy, obejmująca też usługi dodatkowe związane z Umową.

16. Inne dokumenty związane z Umową: Zakres i warunki świadczenia Usługi określamy także w dokumentach: *lista regulaminów i cenników*. Te dokumenty oraz treść Umowy stanowią informacje przedumowne, które doręczamy Państwu przed zawarciem Umowy.

17. Nasze dane: Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 937 072 437zł; adres poczty elektronicznej: kontakt@orange.com, numer telefonu do kontaktu: *100 / 510 100 100, adres do kontaktu: ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.

Wyrażam następujące zgody:

Lista wyrażonych zgód

Nie wyrażam następujących zgód:

Lista nie wyrażonych zgód

Wyrazili Państwo zgodę na aktywację następujących usług, z którymi będą się wiązać dodatkowe płatności poza opłatą abonamentową:

- *lista zamówionych usług wraz z opłatami*

podpis Orange

data zawarcia Umowy

czytelny podpis Klienta