

Wzór umowy

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 nas. Przesłanie wypełnionego dokumentu nie będzie równoznaczne z zawarciem umowy.



Umowa

o świadczenie Pakietu Orange Love

Umowa numer (zwana dalej Umową) zawarta pomiędzy Orange Polska S.A. a Klientem:,
numer PESEL, zam.; dane kontaktowe: (numer telefonu komórkowego i adres e-mail).

1. Przedmiot Umowy:

1) **Pakiet Orange Love** (zwany także Usługą) składający się z usług: **Internet domowy i Abonament komórkowy** albo **Internet domowy i Abonament komórkowy oraz Netflix**; Pakiet Orange Love jest nierozzerwalny co oznacza, że poza wyjątkami wskazanymi w Umowie, w ramach tej Umowy nie można zrezygnować z jednej z usług i korzystać z pozostałych albo zwiększać Pakiet Orange Love dodając kolejne usługi,

2) możliwość korzystania z usług dodatkowych dostępnych dla Umowy.

2. **Numer telefonu** komórkowego:

3. **Miejsce świadczenia Internetu domowego:**

4. **Czas trwania Umowy** i minimalny czas korzystania z Usługi na warunkach promocji: **nieokreślony lub 24 miesiące** od rozpoczęcia świadczenia Pakietu Orange Love.

5. **Automatyczne przedłużenie Umowy po 24 miesiącach:** na czas nieokreślony z ceną odpowiednią dla Promocji Podstawowej. Jeżeli nie będą Państwo chcieli aby Umowa przedłużyła się, powinni Państwo złożyć nam oświadczenie z wyprzedzeniem co najmniej jednego, pełnego okresu rozliczeniowego przed upływem 12 lub 24 miesięcy. Jeżeli będą Państwo chcieli przenieść numer do innego dostawcy usług z końcem 12 lub 24 miesiąca, wniosek o przeniesienie numeru mogą Państwo złożyć w dowolnym momencie trwania Umowy. Zastrzegamy sobie uprawnienie do nieprzedłużenia Umowy, o czym poinformujemy Państwa z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.

6. **Rozpoczęcie świadczenia usług:**

Aby móc korzystać z usługi Netflix powinni Państwo przeprowadzić proces jej aktywacji - odpowiednie instrukcje otrzymają Państwo na e-mail lub SMS. (treść dotyczy Pakietu Orange Love z Netflix)

7. **Rozpoczęcie naliczania opłat:**

Opłatę abonamentową w pełnej wysokości pobieramy niezależnie od tego, czy w momencie aktywacji serwisu Netflix posiadają Państwo uprawnienia do korzystania z tego serwisu z innego tytułu. Zwracamy uwagę, że warunki korzystania z konta w serwisie Netflix, w tym płatności po zakończeniu umowy z nami ustalają Państwo z Netflix. My nie jesteśmy uprawnieni do ich określania ani nie jesteśmy za nie odpowiedzialni. (treść dotyczy Pakietu Orange Love z Netflix)

8. **Promocja:** Przyznane Państwu ulgi określamy w regulaminie tej promocji.

9. **Usługi dostępne w ramach opłaty abonamentowej:**

- 1) internet o parametrach opisanych w punkcie Dane techniczne,
- 2) pula połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów oraz pakiet danych w ramach usługi Abonament komórkowy,
- 3) Netflix – dostęp do internetowej biblioteki filmów, seriali i programów telewizyjnych w planie Podstawowym albo Standard albo Premium. Warunki korzystania z serwisu Netflix określa Netflix International B.V., (treść dotyczy Pakietu Orange Love z Netflix)
- 4) w usłudze Internet domowy udostępniamy Telewizję mobilną – Pakiet podstawowy,
- 5) możliwość korzystania z usług dodatkowych zgodnie z wybraną ofertą.

10. **Przeniesienie usług:** umowy na usługi, z których korzystali Państwo dotychczas, a które są przenoszone do Pakietu Orange Love, wygasają z dniem rozpoczęcia świadczenia Pakietu Orange Love.

11. **Brak warunków technicznych:** jeśli w miejscu świadczenia Usługi określonym w Umowie, nie będzie warunków technicznych, będziemy kontynuować świadczenie Usług stacjonarnych na warunkach dotychczasowych umów/, a w ramach tej Umowy będziemy Państwu świadczyć usługę Abonament komórkowy. Jeżeli nie będą Państwo chcieli korzystać z usługi Abonament komórkowy będą Państwo mogli z niej zrezygnować, wysyłając oświadczenie w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o braku warunków technicznych. Rezygnacja z usługi Abonament komórkowy będzie oznaczała rozwiązanie tej Umowy. W takim przypadku będziemy kontynuować świadczenie Usług mobilnych na warunkach dotychczasowej umowy.

Jeżeli zrezygnują Państwo z usługi Abonament komórkowy powinni Państwo zwrócić nam urządzenia zakupione wraz z Usługą w stanie nie gorszym niż wynikający z prawidłowego ich używania przez czas trwania Umowy. Mogą też Państwo zachować zakupione urządzenia, kontynuując spłatę rat – w tej sytuacji naliczymy Państwu jednorazową opłatę odpowiadającą różnicy pomiędzy niepromocyjną a promocyjną ceną urządzenia.

12. **Dane techniczne:**

- 1) Internet domowy to Usługa stacjonarna, a usługa Abonament komórkowy to Usługa mobilna.
- 2) Internet domowy w Opcji z dynamicznym adresem IP, bez limitu przesyłania danych i z prędkościami:
 - pobieranie danych: maksymalna i minimalna,
 - wysyłanie danych: maksymalna i minimalna,
 - prędkość zwykle dostępna: % prędkości maksymalnych.Prędkości zwykle dostępne mogą Państwo osiągnąć przez% doby, a prędkości maksymalne przez% doby.
- 3) Netflix – przesyłanie treści za pośrednictwem transmisji strumieniowej przez internet i wyświetlanie jej na urządzeniach połączonych z internetem. (treść dotyczy Pakietu Orange Love z Netflix)

13. **Forma zmiany Umowy:**

- 1) Umowę można zmienić w formie pisemnej, a na Państwa życzenie także w formie dokumentowej, w tym przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo listę kanałów, poprzez które umożliwiamy zmianę lub wypowiedzenie Umowy, ze wskazaniem konkretnych adresów poczty elektronicznej, numerów telefonów itp.
- 2) 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 tej zmiany 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.
- 3) Jeśli umożliwiamy Państwu dokonywanie zmian Umowy na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez wysłanie SMS), dostarczymy Państwu potwierdzenie realizacji takiego zlecenia albo informację o odmowie jego realizacji.
- 4) 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.
- 5) Opcję Usługi mogą Państwo zmienić jeden raz w trakcie okresu rozliczeniowego. Jeśli nie będzie warunków technicznych do

zmiany Opcji, Usługę będziemy Państwu świadczyć na dotychczasowych zasadach.

- 6) Do zmienionych warunków Umowy obowiązują aktualne regulaminy i cenniki.
- 7) Przez 30 dni liczone od zawarcia Umowy mogą Państwo zdecydować, czy usługa Netflix ma wchodzić w skład tego pakietu. Zmiana będzie możliwa tylko raz. Mogą Państwo ją zrealizować kontaktując się z nami telefonicznie. Po tym okresie zmiana w zakresie usługi Netflix będzie możliwa wyłącznie w dwóch przypadkach: jeśli zmienimy warunki świadczenia tylko usługi Netflix lub kiedy będziemy ją świadczyć niezgodnie z Umową. Jeśli zrezygnują Państwo z usługi Netflix pomniejszymy opłatę za Pakiet o wartość usługi Netflix, a Umowa w pozostałym zakresie pozostanie bez zmian.
Usługę Netflix możemy Państwu świadczyć tylko w ramach jednej Umowy. *(treść dotyczy Pakietu Orange Love z Netflix)*

14. Warunki zmiany Umowy:

Zarówno przy Umowie na czas określony, jak i nieokreślony, możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:

- 1) taka konieczność wynika z przyczyn od nas niezależnych, w tym siły wyższej, zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów przez urzędy, decyzji administracyjnych, prawomocnych orzeczeń sądowych, utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości, zakończenia świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne),
- 2) średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny, 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 - nie więcej, niż wynika to ze wskaźnika.
Opłaty możemy zmienić do 6 miesięcy od ogłoszenia wskaźnika. 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 wcześniej nie skorzystaliśmy z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystaliśmy musimy zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Obniżka będzie zrealizowana w sposób symetryczny do wcześniejszej podwyżki,
- 3) wprowadzamy nowe usługi, nowe funkcjonalności usług lub udogodnienia, rozszerzamy dostępność usług na kolejne kategorie Klientów, rozszerzamy zawartość usług, np. zwiększając liczbę połączeń telefonicznych, GB lub prędkość transmisji danych do wykorzystania w ramach abonamentu, obniżamy ceny, podnosimy jakość, wprowadzamy nowe sposoby zawierania umów, kanały sprzedaży lub obsługi, wprowadzamy dodatkowe sposoby zarządzania naszą siecią w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa,
- 4) usuwamy usługi dodatkowe, plany taryfowe lub funkcjonalności w związku z tym, że korzysta z nich nie więcej niż 3% Klientów Sieci Stacjonarnej lub Sieci mobilnej z wyłączeniem usług pre-paid,
- 5) na podstawie decyzji Prezesa UKE mamy prawo zastosować lub zmienić wysokość dopłat za usługi roamingowe.

Ponadto, w przypadku umów na czas nieokreślony, możemy zmienić ich warunki, jeżeli dla danej usługi uzasadnia to:

- 6) zmiana przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenie albo zmiana warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi, które mają wpływ na nasze usługi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne),
- 7) usuwanie przez nas usługi dodatkowej, planu taryfowego lub funkcjonalności w związku z tym, że korzysta z nich nie więcej niż

5% Klientów Sieci Stacjonarnej lub Sieci mobilnej z wyłączeniem usług pre-paid,

- 8) wzrost opłat, które musimy ponosić na rzecz podmiotów trzecich, w szczególności opłat licencyjnych, kosztów reemisji programów telewizyjnych,
- 9) wzrost opłat, o których mowa w ustawie Prawo telekomunikacyjne - rocznej opłaty telekomunikacyjnej związanej z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłaty za dokonanie rezerwacji częstotliwości, rocznych opłat za prawo do dysponowania częstotliwościami, rocznych opłat za prawo do wykorzystywania numeracji,
- 10) wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- 11) wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania,
- 12) wzrost kursu walut,
- 13) wzrost cen urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wzrost kosztów ich oprogramowania, lub
- 14) wzrost opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego oraz z tytułu połączenia sieci.

Zmiany wprowadzamy doręczając Państwu ich treść na piśmie lub elektronicznie 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 lub orzeczeń sądowych, powoduje obniżenie cen, dodanie nowej usługi informujemy o tym tylko poprzez podanie do publicznej wiadomości. Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia zmian w życie. Wówczas nie przysługuje nam zwrot ulgi, chyba, że zmiany wynikają bezpośrednio z decyzji Prezesa UKE, zmian przepisów prawa, powodują obniżenie ceny lub dodanie nowej usługi. Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.

Dodatkowo, jeśli zmienimy warunki tylko usługi Netflix mogą Państwo zrezygnować z tej usługi i nadal korzystać z pozostałych usług w ramach pakietu. Na rezygnację mają Państwo 30 dni od dnia, w którym zmiana wejdzie w życie. Usługę Netflix wyłączymy następnego dnia po doręczeniu nam Państwa rezygnacji. O zakresie i terminie zmiany dotyczącej usługi Netflix, a także o możliwości rezygnacji z tej usługi poinformujemy Państwa z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca (lub krótszym, jeśli nie możemy dochować miesięcznego terminu z przyczyn od nas niezależnych). Powyższe nie dotyczy zmian w zakresie usługi Netflix, które są na Państwa korzyść. *(treść dotyczy Pakietu Orange Love z Netflix)*

15. **Odstąpienie od Umowy:** mogą Państwo odstąpić od Umowy składając oświadczenie 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. 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. Mogą Państwo skorzystać z naszego formularza odstąpienia. - *treść dla nowych Klientów będących konsumentami lub prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, którzy zawierają Umowę na odległość lub poza Salonem Orange*

16. **Forma wypowiedzenia Umowy:** pisemnie albo w formie dokumentowej.

17. 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 automatycznemu przedłużeniu,
- 4) natychmiast, jeśli będziemy świadczyć Usługę niezgodnie z warunkami umownymi lub przepisami prawa albo jeśli nie rozpoczęliśmy jeszcze świadczenia Usługi.

Mozemy wypowiedzieć Umowę:

- 5) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,
- 6) natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych od nas wydarzeń nadzwyczajnych lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi,
- 7) 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,
- 8) 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.

W przypadku wypowiedzenia Umowy na czas określony 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 związanego z ulgami, których Państwu udzieliłismy. 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 związanego z ulgami, możemy także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

18. **Konto abonenckie:** jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, wszystkie posiadane przez Państwa Usługi mobilne i stacjonarne będziemy rozliczać w ramach jednego Konta abonenckiego wybranego dla tej Umowy. Oznacza to, że na adres wskazany dla tej Umowy będziemy

Wyrażam następujące zgody:

lista wyrażonych zgód

Nie wyrażam następujących zgód:

lista nie wyrażonych zgód

Jeżeli zamówili Państwo co najmniej jedną usługę dodatkową w Państwa umowie zaprezentujemy treść:

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

- lista zamówionych usług z opłatami

wysyłać rachunki za wszystkie Usługi mobilne z tego Konta abonenckiego oraz za wszystkie Usługi stacjonarne. W związku z tym, mogą się zmienić daty dotychczasowych cykli rozliczeniowych i forma wysyłania rachunków - będą one dostosowane do rozwiązania przyjętego dla tej Umowy. O ile nie złożą Państwo innej dyspozycji opisane w tym punkcie rozwiązanie będziemy stosować także po zakończeniu tej Umowy.

19. **Limit wydatków:** nie licząc opłaty abonamentowej, Państwa miesięczne wydatki dotyczące tej Umowy, obejmujące też usługi dodatkowe związane z Umową nie powinny przekroczyć równowartości 20% opłaty abonamentowej właściwej dla umowy na czas nieokreślony, wskazanej w Cenniku. W przeciwnym przypadku będziemy mieć prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług do czasu wpłaty kaucji.

20. **Inne dokumenty związane z Umową:** zakres i warunki świadczenia Usługi określamy także w dokumentach: *lista regulaminów i cenników*. W dokumentach tych opisujemy w szczególności: sposoby dokonywania płatności, zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą, zakres odpowiedzialności oraz wysokość odszkodowania, zasady i termin jego wypłaty, zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji oraz informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów, sposób uzyskiwania informacji o aktualnym cenniku, ograniczenia w zakresie udostępnionych Państwu urządzeń, o ile występują i o ile zostały przez nas lub na nasze zlecenie wprowadzone, dane dotyczące funkcjonalności i jakości Usługi, sposoby przekazywania Państwu informacji o zagrożeniach związanych z Usługą, opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, zasady umieszczania Państwa danych w spisie abonentów.

21. **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 3 937 072 437 zł.

podpis Orange

data zawarcia Umowy

czytelny podpis Klienta