

Wzór umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

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 telekomunikacyjnych

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:.....

- Przedmiot Umowy:** Usługi telekomunikacyjne w Sieci mobilnej i sieciach operatorów współpracujących w ofercie *np. Abonament komórkowy III Plan M, Internet Mobilny Podstawowy* (dalej Usługa), numer: ... Możliwość korzystania z usług dodatkowych dostępnych dla Usługi.
 - Czas trwania Umowy** i minimalny czas korzystania z Usługi na warunkach promocji: *np. 24 miesiące* od zawarcia Umowy.
 - Przedłużenie Umowy** po *np. 24* miesiącach: **czas nieokreślony**. Jeżeli nie chcą Państwo aby Umowa przedłużyła się, powinni Państwo złożyć nam oświadczenie z wyprzedzeniem co najmniej jednego pełnego okresu rozliczeniowego 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. Zastrzegamy sobie uprawnienie do nieprzedłużania Umowy, o czym poinformujemy z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.
 - 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).*
 - 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 15 GB.*
 - Przeniesienie numeru:** 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. Jeśli nie dojdzie do przeniesienia numeru, usługi będziemy Państwu świadczyć na numerze przydzielonym z naszej puli.
 - Forma zmiany Umowy:**
 - 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.
 - 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.
- 8. Warunki zmiany Umowy:**
Zarówno przy Umowie na czas określony, jak i nieokreślony, możemy zmienić warunki umowne jeżeli:
- 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 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),
 - 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.
 - 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 naszej 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 naszej 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 ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE 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.

9. **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 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. *(dotyczy zawarcia umowy poza naszą siedzibą)*

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

11. **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 albo jeśli nie rozpoczęliśmy jeszcze świadczenia usługi.

Możemy 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 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 związanego z ulgami, których Państwu udzieliłoby. 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 równowartość opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

12. **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.

13. **Limit wydatków:** ... zł - to kwota miesięcznych zobowiązań dla tej Umowy, obejmująca też usługi dodatkowe związane z Umową, po przekroczeniu której będziemy mieć prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług do czasu wpłaty kaucji.

14. **Ulga:** Przyznajemy Państwu ulgę w wysokości ... zł jako sumę udzielonych rabatów w opłacie aktywacyjnej, abonamentowej lub w cenach urządzeń. *Ulgę odpowiednio pomniejszamy w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży urządzeń na raty.*

15. **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 ją świadczą, zakres odpowiedzialności oraz wysokość odszkodowania, zasady i termin jego wypłaty, zasady, tryb, terminy składania i rozpatrywania reklamacji oraz informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów, sposób uzyskiwania informacji o aktualnym Cenniku, ograniczenia w zakresie korzystania z 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 umieszczenia Państwa danych w spisie abonentów.

16. **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.

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