

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. Plan Mobilny 55, Internet Mobilny Podstawowy** (dalej Usługa), numer: ... Możliwość korzystania z usług dodatkowych dostępnych dla Usługi. Zamieniając ofertę *np. Zetafon, nju mobile, Orange na kartę* na niniejszą Usługę zachowują Państwo posiadane wcześniej usługi *np. Halo Granie, Gdzie Jest Dziecko, Nawigacja Orange Optima*.
 - 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:** 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.
 - W okresie świadczenia Usługi na warunkach Umowy na czas określony mogą Państwo zmienić plan taryfowy tylko na plan z wyższym abonamentem.
 - 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.
 - Do zmienionych warunków Umowy obowiązują aktualne regulaminy i cenniki.
- 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, decyzji administracyjnych, prawomocnych orzeczeń sądowych, utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości, zakończenia świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci,
 - 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,
 - usuwamy usługi dodatkowe, plany taryfowe lub funkcjonalności w związku z tym, że nie są one wykorzystywane przez naszych Klientów (*korzysta z nich nie więcej niż 1% Klientów naszej Sieci mobilnej z wyłączeniem usług pre-paid*),
 - na podstawie decyzji Prezesa UKE mamy prawo zastosować lub zmienić wysokość dopłat za usługi roamingowe.

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 od innego dostawcy usług); jeśli zakończenie Umowy nastąpi przed końcem okresu, na jaki została ona zawarta, możemy żądać zwrotu udzielonej ulgi,
- 2) we wskazanym przez Państwa dniu jeśli przenoszą Państwo numer do innego dostawcy usług; w tym przypadku możemy żądać maksymalnie jednej opłaty abonamentowej, a jeżeli zakończenie umowy nastąpi przed końcem okresu, na jaki została ona zawarta, również zwrotu udzielonej ulgi,
- 3) natychmiast, jeśli będziemy świadczyć Usługę niezgodnie z warunkami umownymi lub przepisami prawa,
- 4) natychmiast, 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 nieprzestrzeżenie 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.

12. **Kaucja:** pobieramy od Państwa kaucję w wysokości ... zł jako zabezpieczenie przyszłych należności związanych z tą Umową. Zwrocimy 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

podpis Orange

data zawarcia Umowy

czytelny podpis Klienta