

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA:
244 244 244, kontakt@vecetra.pl
INFOLINIA SPRZEDAŻOWA:
601 601 601, 58 736 50 01

**UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG ORAZ
O DOSTARCZANIE USŁUG / TREŚCI CYFROWYCH**

NR

ANEKS NR

DO UMOWY NR

Zawarta w dniu roku,

w

w formie dokumentowej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, w następstwie akceptacji przez Abonenta w dniu zaproponowanych warunków, przekazanych na trwałym nośniku przez Dostawcę Usług,

pomiędzy

DOSTAWCĄ USŁUG: VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni przy Al. Zwycięstwa 253, kod 81-525, nr tel.: 58 6248352, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ dla miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000089460, kapitał zakładowy/ wpłacony 328.602.730,00 zł, reprezentowaną przez Przedstawiciela Dostawcy Usług a Abonentem – dane podmiotu określono w pozycji ZAMAWIAJĄCY.

Imię i nazwisko Sprzedawcy

Nr ewidencyjny Abonenta

ZAMAWIAJĄCY:

Imię

Nazwisko/Nazwa

nr PESEL/NIP

rodzaj dokumentu tożsamości

nr dokumentu lub REGON

Imię

Nazwisko/Nazwa

nr PESEL/NIP

rodzaj dokumentu tożsamości

nr dokumentu lub REGON

Adres świadczenia Usługi:

ulica

nr budynku

nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

Adres zamieszkania/Siedziba

ulica

nr budynku

nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

Adres do korespondencji*

ulica

nr budynku nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

* jeśli powyższy adres nie został wypełniony, do korespondencji stosowany jest adres zamieszkania.

telefon kontaktowy

e-mail

Umowa została zawarta na czas określony do dnia przeniesienia przydzielonego Abonentowi numeru od poprzedniego Dostawcy Usług, jednak nie dłużej niż z upływem 120 dni.

Opłaty Abonamentowe określone są w tabeli poniżej.

WARUNKI UMOWY

Nazwa Usługi	Warunki Standardowe / Nazwa promocji dla Usługi	Opłata Abonamentowa	Okres obowiązywania Opłaty Abonamentowej	Okres Zobowiązania	Opłata Abonamentowa przez 12 Okresów Rozliczeniowych po upływie Okresu Zobowiązania	Kwota wzrostu Opłaty Abonamentowej po upływie każdego kolejnych 12 Okresów Rozliczeniowych po upływie Okresu Zobowiązania	Maksymalna wysokość odszkodowania w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania

Wszystkie ceny podane w tabeli są cenami brutto. Okres Rozliczeniowy wynosi 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy.

Informacje dla wybranych Usług:

Numer Telefoniczny przydzielony
Abonentowi w celu korzystania
z Usługi Telefonii Stacjonarnej

Informacja o uruchomieniu Usług:

Planowany termin rozpoczęcia
świadczenia Usług oraz dostarczania
Usług/Treści Cyfrowych określony
jest na dzień:

Osoba upoważniona do odbioru
Instalacji i podpisania Zlecenia
Serwisowego:

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. *Przedmiotem Umowy jest określenie warunków świadczenia przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta Usług oraz Usług Dodatkowych.*
2. *Abonent zobowiązuje się przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach szczegółowych, odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz Cenniku.*
3. *Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w Umowie mają znaczenie określone w Regulaminie oraz Regulaminach szczegółowych.*
4. *W ramach Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:*
 - a. *stały dostęp do Sieci, za pomocą której świadczone są Usługi objęte Umową;*
 - b. *możliwość korzystania z Usług i Usług Dodatkowych przypisanych w Umowie lub Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej;*
 - c. *usługi serwisowe, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi Bezpodstawnych wezwań serwisanta.*

II. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI I OKRES ROZLICZENIOWY

5. *Okres rozliczeniowy równy jest miesięcowi kalendarzowemu.*
6. *Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej oraz innych należności w wysokości i w sposób oznaczony w warunkach Umowy i Cenniku, w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług. Płatność dokonywana będzie na konto bankowe wskazane na tym rachunku/fakturze lub innym dokumencie. Datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. Zapłata winna być dokonana najpóźniej w terminie płatności wskazanym na rachunku/fakturze lub innym dokumencie określającym tytuł płatności. W przypadku nieotrzymania rachunku/faktury lub innego dokumentu Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta, celem doręczenia*

mu duplikatu rachunku/faktury lub innego dokumentu. Abonent obowiązany jest do uiszczenia opłat lub innych należności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od doręczenia duplikatu rachunku/faktury. Dostawca Usług może w rachunku/fakturze lub dokumencie obejmującym Opłatę Abonamentową i Opłatę Powiązaną wyszczególnić pozycję kosztowe kształtujące wysokości tych opłat. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadać będą rzeczywistej strukturze kosztów.

7. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi lub Usługi Dodatkowe wykonane we wskazanym w rachunku/fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się m.in.:
 - a. opłata za Instalację,
 - b. opłata za Aktywację każdej z Usług,
 - c. Opłata Abonamentowa za każdą z Usług,
 - d. opłaty za Usługi Dodatkowe,
 - e. Opłaty Powiązane,
 - f. opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia - w wysokości określonej w Cenniku, Ofercie Usług lub Umowie.
8. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej przez Dostawcę Usług w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego wysokość Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w tym miesiącu wynosi $\frac{1}{30}$ miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za każdy dzień świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej w tym miesiącu.
9. W przypadku opóźnienia w należnych płatnościach, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent o wystawionych odsetkach ustawowych jest informowany na rachunku/fakturze wraz z bieżącymi Opłatami Abonamentowymi. Na odcinku z należną opłatą umieszczona jest suma kwoty Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej i kwoty odsetek ustawowych.
10. W przypadku powstania zaległości w płatnościach, bieżące opłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującej kolejności:

- a. na poczet istniejących odsetek z tytułu opóźnienia,
 - b. na poczet zaległych opłat.
11. Utrata Urządzenia Abonenckiego lub Sprzętu Odbiorczego niezbędnego do świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej nie powoduje zawieszenia obowiązku uiszczania przez Abonenta Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej wynikającej z zawartej Umowy.
 12. W przypadku wystąpienia nadpłaty nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej. Jeżeli Abonent zwróci się o dokonanie zwrotu nadpłaconej kwoty, to zostanie ona zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem usługi.
 13. Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
 14. Uiszczanie Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za korzystanie z wybranego zakresu Usług lub Usług Dodatkowych nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych.
 15. Dostawca Usług, obok usług komunikacji elektronicznej, może umożliwić Abonentowi dokonywanie transakcji płatniczych:
 - a. w celu nabycia treści cyfrowych innych, niż oferowane przez Dostawcę Usług w ramach Umowy o dostarczane Treści Cyfrowych lub usług głosowych, niezależnie od urządzenia stosowanego do nabycia lub wykorzystania treści cyfrowych
lub
 - b. dokonywanych za pomocą urządzenia elektronicznego lub z jego użyciem, jeżeli transakcja płatnicza jest przeprowadzana w ramach zbiórek publicznych lub w celu zakupu biletów,

w szczególności komunikacyjnych, parkingowych oraz biletów wstępu na imprezy artystyczne, rozrywkowe lub sportowe

– jeżeli wartość pojedynczej transakcji płatniczej, o której mowa w lit. a lub b, nie przekracza równowartości w walucie polskiej 50 euro oraz łączna wartość transakcji płatniczych, także w przypadku gdy należności za usługi komunikacji elektronicznej są opłacane z góry, nie przekracza równowartości w walucie polskiej 300 euro miesięcznie, przy czym kwoty wyrażone w euro oblicza się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu 31 października poprzedniego roku. W celu zabezpieczenia praw Abonenta w ramach korzystania z usług fakultatywnego obciążania rachunku Dostawca Usług oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące Progi Kwotowe: 0 zł, 35 zł, 70 zł, 100 zł, 300 zł. Abonent ma możliwość określenia Progu Kwotowego w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent nie określi Progu Kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 70 zł dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku - w danym miesiącu kalendarzowym, świadczenie usługi fakultatywnego obciążenia rachunku jest możliwe wyłącznie po określeniu przez abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

III. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE ZMIANĘ WARUNKÓW UMOWY NA MOCY ZGODNEGO OŚWIADCZENIA WOLI STRON

16. Dostawca Usług na wniosek Abonenta może dokonać:
 - a. Instalacji dodatkowego Przyłącza według obowiązującego Cennika,
 - b. przeniesienia Przyłącza,
 - c. zmiany zakresu usług lub Usług Dodatkowych,
 - d. czasowego Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy.

17. Jeżeli wniosek, o którym mowa w pkt. 16, zostanie złożony do 20 dnia miesiąca, zmiany objęte tym wnioskiem zostaną wprowadzone od 1 dnia kolejnego miesiąca. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku. Zawieszenie Świadczenia Usługi pociąga za sobą również dezaktywację Usług Dodatkowych z tą Usługą powiązanych.
18. Dostawca Usług może uzależnić realizację wniosku wymienionego w pkt. 16 od uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy Usług. Wysokość opłat za wskazane w pkt. 16 dodatkowe czynności określa Cennik. Wnioski wymienione w pkt. 16 mogą być składane osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów.
19. Dostawca Usług umożliwia zmianę Warunków Umowy:
 - a. w Biurze Obsługi Klienta,
 - b. poza siedzibą Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu usługi w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów:
 - i. Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) oraz
 - ii Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny) których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług
 - iii. przedstawiciela handlowego
 - c. za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW Dostawcy Usług
 - d. za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej.
20. Dostawca Usług może uzależnić zmianę Warunków Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu usług lub Usług Dodatkowych, zmianie pakietu, świadczeniu usług lub Usług Dodatkowych dotychczas nieobjętych Umową, zwiększeniu kwoty zobowiązań

Abonenta wobec Dostawcy wynikających z Umowy bądź też dalsze świadczenie usług lub Usług Dodatkowych od:

- a. dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
- b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
- c. złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia usług lub Usług Dodatkowych.

21. Dostawca Usług umożliwia przeniesienie usług w przypadku, gdy adres wskazany jako docelowe miejsce przeniesienia usług znajduje się w zasięgu sieci, z wykorzystaniem której Dostawca Usług świadczy usługi. Dostępność świadczenia usług oraz warunki zmiany miejsca świadczenia usług komunikacji elektronicznej dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług. Przeniesienie usług do docelowego miejsca ich świadczenia następuje na Warunkach Umowy co najmniej takich jakie obowiązywały w dotychczasowej lokalizacji, tj. obejmującej tożsame pakiety usług i/lub obejmującej zbliżone oferty usług i/lub ceny, za wyjątkiem usług świadczonych na podstawie Promocji o charakterze lokalnym, nieoferowanych w lokalizacji docelowej (dotyczy przeniesienia do innego miasta).

22. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zmiany Warunków Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi oraz w przypadku gdy zawarcie takiej Umowy naruszałoby przepisy prawa lub Warunki umów zawartych z nadawcami programów telewizyjnych i/lub radiowych.

IV. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE JEDNOSTRONNĄ ZMIANĘ WARUNKÓW UMOWY PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG

23. Dostawcy Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Warunkach Umowy. W przypadku

braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo do odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej.

24. Tryb wprowadzenia proponowanych przez Dostawcę Usług zmian Warunków Umowy określają pkt. 23. - 25.1. Umowy w zakresie wszystkich usług oraz art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej.

24.1. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:

a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:

- i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
- ii. z decyzji Prezesa UKE;

b. proponowane zmiany:

- i. są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
- ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

25. W przypadku, gdy proponowane zmiany Warunków Umowy wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej Usługi, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. 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 przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

25.1. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w pkt. 25., Dostawca Usług:

- a. doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa powyżej w pkt. 25., oraz
- b. informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w pkt. 3.29 Regulaminu, przy czym termin na realizację tego prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
26. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy. Dla Abonentów niebędących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej Dostawca Usług podaje tę informację niezwłocznie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.
27. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa komunikacji elektronicznej, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
28. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

OGRANICZENIA W DOSTĘPIE LUB KORZYSTANIU Z USŁUG I APLIKACJI

Usługa Telefonii stacjonarnej:

1. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług dodatkowych (np.: CLIP, Prezentacja Numeru) wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. Dostawca Usług w przypadku stosowania przez Abonenta

nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usługi Dodatkowej.

Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Skorzystanie z takich promocji w każdym wypadku zależy jednak od Abonenta.

Dostawca Usług może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług, Usług Dodatkowych i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci, Usług, Usług Dodatkowych lub przypadkami określonymi w pkt 4.1. Regulaminu. Ponadto ograniczenia związane z użytkowaniem aplikacji zawarte są w regulaminie dostępu do tej aplikacji lub w licencji z nią związanej.

Abonent oświadcza, że akceptuje Umowę, w tym OWU.

Abonent oświadcza, że przy zawarciu Umowy doręczony mu został:

Protokół Przekazania Urządzeń Abonenckich TAK NIE

Czytelny podpis Abonenta

Pełnomocnik Dostawcy usług