

# UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI 5G.pl NR .....

*Wzór obowiązujący od dnia 01.05.2016*

Zawarta w dniu ..... pomiędzy:

**TERRA TELEKOM SP. Z O.O.**,

z siedzibą ul. Poznańska 20C, 65-138 Zielona Góra, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000588820, NIP: 9731024787, REGON: 363112551, RPT: 7 311, tel.: 68 506 51 50 fax: 68 414 31 00, www.5g.pl, www.terratelekom.pl, e-mail: bok@5g.pl.

zwaną dalej „Dostawcą usług”, reprezentowaną przez .....

a

..... NIP ..... REGON: ..... KRS: .....  
GSM: ....., Telefon: ....., E-mail: .....

zwanym(a) dalej Abonentem, ..... reprezentowanym(a) przez: .....

## § 1.

### Przedmiot Umowy, elementy składające się na opłatę abonamentową

1. Na podstawie niniejszej Umowy Dostawca usług w lokalu wskazanym przez Abonenta, zobowiązuje się do wykonania przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i świadczenia na rzecz Abonenta, usług szerokopasmowego dostępu do Internetu za pośrednictwem wykonanego przyłącza i z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta oraz sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu usługi.
2. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu zgodnie z taryfą ..... na podstawie Regulaminu Promocji ..... oraz Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, będących integralną częścią Umowy, w tym Cennika.
3. Miejsce wykonania instalacji i świadczenia usługi:  
.....  
Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada tytuł prawny do w/w lokalu lub prawo dysponowania nieruchomością na podstawie innego dokumentu nadającego mu prawo do wykonania prac montażowych i przyłącza. Abonent oświadcza, że nie wnosi sprzeciwu do wykonania wszystkich niezbędnych prac montażowych oraz przyłącza wewnątrz i na zewnątrz lokalu.
4. Abonentowi przydziela się następujący Numer Identyfikacyjny, służący m.in. do identyfikacji Abonenta, w tym do zalogowania się w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (E-BOK) znajdującego się pod adresem **klient.5g.pl**:  
E-BOK Identyfikator użytkownika: .....  
E-BOK Hasło: .....
5. Abonent zgłasza nieprawidłowość funkcjonowania dostarczonej usługi i zmiany do Umowy z wykorzystaniem poczty elektronicznej **bok@5g.pl**.
6. Z tytułu świadczonych usług Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Dostawcy usług opłaty abonamentowej na konto:

### Bank Zachodni WBK

.....

7. Parametry usługi:

a) Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu według taryfy:

.....  
według parametrów określonych w Regulaminie Promocji ..... oraz Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

b) Liczba okresów rozliczeniowych: .....

c) Wysokość opłaty instalacyjnej: .....

d) Wartość udostępnionego sprzętu: .....

8. Adres(y) IP:

.....

9. Specyfikacja:

Lp.	Nazwa taryfy	Download [Kbit/s]	Upload [Kbit/s]	Abonament netto	Abonament brutto	Płatność	Okres Umowy	Dzień naliczania	Termin płatności
1.	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	<b>1 KAŻDEGO MIESIĄCA</b>	<b>KAŻDEGO MIESIĄCA</b>

10. Opłata abonamentowa obejmuje:

- a) stały dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług przez okres obowiązywania Umowy;
- b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej przez Abonenta;
- c) usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonego w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- d) dostęp do E-BOK;
- e) korzystanie z adresu e-mail.

## § 2.

### Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci, termin rozpoczęcia świadczenia usług

Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od podpisania niniejszej Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia usługi nastąpi w dniu wykonania przyłączenia do sieci Dostawcy usług, chyba że strony postanowią inaczej.



### § 3.

#### **Czas trwania Umowy, warunki jej przedłużenia, minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych**

1. Umowa zostaje zawarta na czas: ..... tj. do dnia ..... W przypadku Abonenta, zawierającego umowę na czas określony, będącego konsumentem - początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim pierwszy raz, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. Ulgi określone w § 1 Umowy przysługują Abonentowi od dnia zawarcia Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z ulgi jest obowiązywanie Umowy przez okres na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usługi lub odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego osobą fizyczną z wyłączeniem ulgi przyznanej na instalację bądź urządzenie końcowe sprzedane Abonentowi.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.
4. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane na piśmie oraz dostarczone Dostawcy usług w terminie wskazanym w ust. 3 na adres siedziby Dostawcy usług lub Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług, wskazanego na stronie internetowej Dostawcy usług.
5. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata tożsama co do kwoty i parametrów obowiązujących dla niniejszej Umowy w trakcie jej obowiązywania na czas określony.
6. Jeżeli Umowa została przedłużona na czas nieokreślony Abonent może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, zaś Dostawca usług w przypadkach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

### §4.

#### **Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy**

1. Zmiany postanowień niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony, z zastrzeżeniem wyjątkowych postanowień zawartych w Umowie.
2. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent może dokonać zmiany warunków Umowy w zakresie:
  - a) rodzaju świadczonych mu usług;
  - b) okresu na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych;
  - c) wybranego pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji usługi;
  - d) sposobów składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi.W trakcie obowiązywania Umowy Abonent może dokonać zmiany warunków Umowy telefonicznie, drogą elektroniczną za pomocą poczty elektronicznej, panelu E-BOK lub za pomocą faksu. Dokonanie zmiany warunków Umowy może nastąpić, o ile Abonent nie ma zaległości w płatnościach wobec Dostawcy usług. W przypadku aneksowania Umowy zawartej na czas określony wnioskowana zmiana musi skutkować wzrostem ceny abonamentu miesięcznego i nie może dojść do zmniejszenia ilości usług.
3. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy w sposób określony w ust. 2 Dostawca usług utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz na żądanie Abonenta umożliwia Abonentowi zapoznanie się z treścią tego oświadczenia w powyższym okresie. Dostawca usług potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian w życie w formie aneksu na piśmie lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK) lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Dostawca usług dostarcza Abonentowi potwierdzenie w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany przez Abonenta. Dla skuteczności zmian wymagane jest podpisanie aneksu przez obie strony w celu ich potwierdzenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w ten sposób zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Dostawcy usług potwierdzenia – aneksu do Umowy, o którym mowa powyżej, a do zachowania 14 dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres siedziby Dostawcy usług bądź Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług, wskazanego na stronie internetowej Dostawcy usług, lub złożenie w tych miejscach takiego oświadczenia.
4. Dostawca usług może dokonać zmiany warunków niniejszej Umowy, wraz z załącznikami, w tym określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, będących jej integralną częścią, pisemnie, pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK). W takim przypadku Dostawca usług doręczy Abonentowi w jednym ze sposobów określonych powyżej, treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, poda je dodatkowo do publicznej wiadomości. 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub jeżeli konieczność zmiany warunków Umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Dostawca usług może dokonać zmiany Cennika, będącego integralną częścią Umowy pisemnie, pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK). W takim przypadku Dostawca usług poda dodatkowo do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości, na jego stronie www 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
7. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca usług dokonuje zmiany warunków Umowy pisemnie lub pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem E-BOK oraz podaje zakres zmian do publicznej wiadomości, za pośrednictwem swojej strony internetowej. W takim przypadku Dostawca usług informuje o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu



- udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian - do dnia wprowadzenia zmian w życie - oraz o przysługującym Dostawcy usług prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.
8. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn, przede wszystkim określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
  9. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania:
    - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej, lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia;
    - b) używa sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową, lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki sprzętu lub zakończenia sieci;
    - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności łamie ustawę o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
    - d) udostępnił Usługi poza lokal;
    - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
    - f) uniemożliwia przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci, jak również usunięcia usterki albo awarii;
    - g) utraci tytuł prawny do lokalu bądź prawo do dysponowania nieruchomością lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada;
    - h) w inny, rażąco sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych bądź przepisów prawa.
  10. Oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy w przypadkach określonych w ust. 4-8 powinny zostać pod rygorem nieważności dokonane na piśmie oraz być dostarczone Dostawcy usług na adres siedziby Dostawcy usług lub Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług, wskazanego na stronie internetowej Dostawcy usług. Takiej samej formy wymaga ewentualne oświadczenie Dostawcy usług, o którym mowa w ust. 9.
  11. Powyższe postanowienia nie wpływają na prawo Abonenta, będącego konsumentem, do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem/na odległość w trybie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia.

## § 5. Postanowienia końcowe

1. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. W zakresie nieuregulowanym w umowie, informacje o: **(a)** sposobach składania zamówień na pakiety taryfowe, **(b)** sposobach dokonywania płatności, **(c)** okresie rozliczeniowym, **(d)** ewentualnych ograniczeniach w zakresie korzystania z urządzeń końcowych, **(e)** danych dotyczących funkcjonalności usług, **(f)** danych dotyczących jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług **(g)** zakresie obsługi serwisowej, oraz sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Dostawcy usług **(h)** zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminu jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonych usług, **(i)** zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji, **(j)** polubownych sposobach rozwiązywania sporów, **(k)** sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych, **(l)** sposobie przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, **(m)** opłatach należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunkach zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, ze wskazaniem na czyj koszt ma nastąpić zwrot - znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
3. Integralną częścią Umowy są załączniki:
  1. Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w sieci 5G.pl;
  2. Cennik usług telekomunikacyjnych w sieci 5G.pl;
  3. Regulamin Promocji .....
  4. Instrukcja Postępowania ze Sprzętem;
  5. Deklaracja zawarcia Umowy, oświadczenia i wnioski Abonenta;
  6. Protokół zdawczo – odbiorczy;
  7. RODO
  8. Informacja powitalna.
4. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a jej załącznikami, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i jej załącznikach zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a zwłaszcza ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Kodeksu cywilnego.

.....  
data, czytelny podpis Abonenta

.....

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez TERRA TELEKOM SP. Z O. O. na potrzeby zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w sieci 5G.pl nr: ..... i jej realizacji zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 195 z późn. zm.). Oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a o możliwości wglądu do moich danych osobowych udostępnionych Dostawcy usług oraz o możliwości ich uzupełnienia i poprawienia.

.....  
czytelny podpis Abonenta

- Oświadczam, że spełniam warunki przystąpienia do Umowy nr ..... i wyrażam na nie zgodę dla Promocji ..... w szczególności:
- a) w dniu przystąpienia do promocji nie posiadam zaległości płatniczych wobec Dostawcy usług;
  - b) wyrażam zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych i komunikatów dotyczących usług, których dotyczy Umowa, drogą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej oraz za pośrednictwem E-BOK;
  - c) wyrażam zgodę na dostarczanie każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie Świadczenia Usług w sieci



5G.pl, a także o każdej proponowanej zmianie w Cenniku, jak również o treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy zawartej bez jednoczesnej obecności obu stron oraz informacji związanych z wykonaniem Umowy drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej oraz za pośrednictwem E-BOK, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują zawiadomienia poprzez publiczne ogłoszenie.

.....  
*czytelny podpis Abonenta*

Oświadczam, że zapoznałam/em się z zakresem Usług, postanowieniami i warunkami Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych nr: ....., a także że otrzymałam/em i akceptuję załączniki do Umowy, w szczególności: Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Regulamin Promocji, Cennik, stanowiące integralną część Umowy, w szczególności postanowienia o odpowiedzialności TERRA TELEKOM SP. Z O. O. za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, postanowienia dotyczące zasad rozwiązywania Umowy oraz postanowienia dotyczące zasad naliczania kar umownych i ich wysokości.

.....  
*czytelny podpis Abonenta*

