

**Umowa nr ... o świadczenie usług telekomunikacyjnych  
zawarta w dniu ... , w Biurze Obsługi Klienta pomiędzy:**

Krzysztofem Kacprowiczem prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Produkcyjno - Handlowo - Usługowe MACROSAT, z siedzibą w Barczewie ul. Wojska Polskiego 7 , wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji Gospodarczej przez Urząd Miasta w Barczewie, NIP 739-040-00-75 , 89 674 00 00, e-mail: bok@macrosat.pl, reprezentowanym przez Przedstawiciela Operatora: ..... , zwanym dalej Operatorem a:

Numer klienta:

Imię i nazwisko/Nazwa:

Nr dokumentu tożsamości:

PESEL:

Adres zameldowania:

Telefon kontaktowy:

Adres e-mail:

Adres instalacji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania

Adres do korespondencji jeżeli jest inny niż adres zamieszkania:

Indywidualny numer konta do Opłat Abonamentowych i Jednorazowych:

### **§1 Przedmiot umowy**

Abonent zamawia, a Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi telekomunikacyjne polegające na dostarczeniu:

- Usługi Internetowej, zgodnie z wybranym Pakietem,
- Usługi Telewizyjnej, zgodnie z wybranym Pakietem programowym,
- Usługi Telefonii, zgodnie z wybraną taryfą telefoniczną,

wskazanymi w Załączniku nr 1 do Umowy „Szczegółowa Specyfikacja Usług”, w zamian za terminową zapłatę Opłat Jednorazowych oraz Opłat Abonamentowych, określonych w Załączniku nr 1 oraz w Cenniku, stanowiącym Załącznik nr 6 do niniejszej Umowy.

W ramach Opłaty Abonamentowej Operator zobowiązany jest do:

1. administrowanie udostępnionym Pakietem Usług,
2. zapewnienia obsługi Abonenta w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy Biura 8:00 do 16:00, oraz telefonicznie 24h/dobę.
3. umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci Operatora z wybranego Pakietu Usług;
4. utrzymania Sieci, w tym usuwania Awarii i Usterek oraz świadczenia usług serwisowych, o ile nie są one dodatkowo płatne zgodnie z Załącznikiem nr 6 do Umowy „Cennikiem”.

## **§2 Zmiany warunków Umowy**

1. Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta o każdej proponowanej zmianie Umowy, Regulaminu bądź Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Z zastrzeżeniem ust. 2 powiadomienie następuje:
  - a) W przypadku Umowy zawartej na piśmie – w formie pisemnej, chyba że Abonent wyraził zgodę na doręczenie powiadamiania drogą elektroniczną,
  - b) W przypadku Umowy zawartej w formie dokumentowej – na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa.
2. Gdy zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE - wówczas Operator powiadamia Abonenta o zmianie podając informację do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie [www.macrosat.pl](http://www.macrosat.pl) oraz wywieszenie w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacja, o której mowa w ust. 1 i ust. 2 zawiera:
  1. Treść proponowanej zmiany,
  2. Pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, z którego Abonent może skorzystać do dnia wejścia zmian w życie,
  3. pouczenie, że w przypadku wypowiedzenia Umowy Operator nie jest uprawniony do żądania zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi - chyba, że zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa bądź decyzji Prezesa UKE, w tych wypadkach Operator może żądać od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi.
4. Zmiana warunków Umowy (w tym Regulaminu i Cennika) przez Dostawcę Usług możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:
  1. zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;
  2. konieczności usunięcia klauzul niedozwolonych;
  3. niezależnych od Dostawcy Usług działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności gospodarczej, zaprzestaniu nadawania programu, rozwiązaniu umowy z Dostawcą Usług;
  4. istotnego i niezależnego od Operatora wzrostu kosztów koniecznych do poniesienia w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta – przy czym zmiana warunków cenowych Umowy możliwa jest jedynie dla Umów zawartych na czas nieokreślony. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy poprzez podwyżkę Opłaty abonamentowej, nie częściej jednak niż jeden raz do roku, o nie więcej niż 20% dotychczasowej opłaty.

## **§3 Przyłączenie do sieci**

1. W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do wykonania lub dostosowania instalacji w Lokalu Abonenta, po dokonaniu Opłaty Jednorazowej, zwanej dalej Opłatą Instalacyjną, określonej w Cenniku.
2. Operator przystąpi do wykonania Instalacji w ciągu 30 dni od otrzymania podpisanej Umowy przez Abonenta. Przewidywana data instalacji:
3. Abonent zobowiązuje się udostępnić Lokal celem wykonania Instalacji oraz być obecny w dacie wskazanej w ust. 2 w Lokalu, lub zapewnić obecność osoby pełnoletniej.

4. Abonent nie może żądać od Operatora demontażu Instalacji lub jakichkolwiek opłat z tytułu pozostawiania Instalacji w Lokalu, także w przypadku rozwiązania Umowy z jakiegokolwiek przyczyny.

#### **§4 Warunki przedłużania umowy**

Umowa na czas określony, wraz z upływem okresu na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi: osobiście w Biurze Obsługi Klienta, pisemnie wysyłając je na adres Biura Obsługi Klienta, lub wysyłając je pocztą elektroniczną na adres: bok@macrosat.pl, najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy. W przypadku gdyby oświadczenie takie nie zostało złożone, Umowa wiązać będzie Strony na warunkach cenowych określonych w Załączniku nr 6 do Umowy („Cennik”).

#### **§5 Rozwiązanie umowy**

1. [**wypowiedzenie Umowy zawartej poza BOK**] W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Abonent będący konsumentem, uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście, listownie lub wysyłając pocztą elektroniczną na adres: bok@macrosat.pl, oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
2. [**rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem**] Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem obowiązku zwrotu Ulgi w przypadkach wskazanych w ust. 6 poniżej.
3. [**rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym**] każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w następujących przypadkach:

##### **a) Abonent**

- I) w przypadku, gdy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata Instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
- II) w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora przez okres kolejnych 30 dni;
- III) w razie zmiany przez Operatora postanowień Umowy, Regulaminu lub zmiany Cennika;

##### **b) Operator**

- IV) w przypadku, gdy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
- V) w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności za co najmniej 2 pełne okresy rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
- VI) w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;

VII) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;

4. **[forma]** Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno być złożone na piśmie, lub wysłane za pośrednictwem poczty elektronicznej – przez Abonenta na adres bok@macrosat.pl, zaś w przypadku, gdy oświadczenie o rozwiązaniu Umowy składa Operator – na adres e-mail wskazany przez Abonenta w Umowie.
5. **[skutek]** Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi.
6. **[zwrot ulgi]** W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy, lub jej rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta, na podstawie której Operator świadczy Abonentowi Usługi określone w Cenniku Promocyjnym, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta zwrotu udzielonej Ulgi, w wysokości pomniejszonej o proporcjonalną wartość Ulgi za okres od pierwszego dnia pierwszego Okresu Rozliczeniowego do dnia rozwiązania umowy. Wysokość roszczenia zostanie obliczona według wzoru:

$$R = A - [(B:C) \times A], \text{ gdzie}$$

R-wysokość roszczenia Operatora o zwrot ulg,

A-łączna wysokość przyznanych Abonentowi Ulg przez czas trwania promocji

B-ilość miesięcy, które upłynęły od początku pierwszego Okresu Rozliczeniowego do dnia rozwiązania Umowy Promocyjnej

C-ilość miesięcy na jaki Umowa Promocyjna została zawarta.

Łączna kwota Ulgi przyznanej Abonentowi w dniu podpisania Umowy określona jest w Załączniku nr 1 „Szczegółowa Specyfikacja Usług” punkt 4.

7. Oprócz obowiązku zwrotu ulgi, ewentualnymi opłatami jakie Abonent może być zobowiązany uiścić na rzecz Dostawcy Usług w momencie rozwiązania Umowy, są zaległe Opłaty miesięczne i jednorazowe oraz opłata za brak zwrotu Urządzenia Dostępowego zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 3 do Umowy.

## § 6 Postanowienia końcowe

1. W Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, stanowiącym załącznik nr 8 do Umowy, uregulowano:
  - a) sposób składania zamówień,
  - b) sposoby dokonywania Opłat,
  - c) Okres Rozliczeniowy,
  - d) informacje o funkcjonalnościach Usługi,
  - e) dane dotyczące jakości Usług,
  - f) zakres usług serwisowych i sposoby kontaktowania się z podmiotami świadczącymi te Usługi,
  - g) zasady odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy,
  - h) zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji,
  - i) informację o postępowaniu w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich,

- j) sposób uzyskania informacji o aktualnym Cenniku,
  - k) sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą,
2. Kwestie nieuregulowane w niniejszej Umowie i Regulaminie reguluje ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r.(Dz. U. nr 171, poz. 1800,z pozn.zm.).
3. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
4. Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**W załączeniu:**

- Załącznik nr 1. Szczegółowa Specyfikacja Usług;
- Załącznik nr 2. Wykaz gwarantowanych programów telewizyjnych;
- Załącznik nr 3. Zasady Dzierżawy Urządzeń Dostępowych;
- Załącznik nr 4. Szczególne postanowienia dotyczące Usługi Telefonii;
- Załącznik nr 5. Zasady przetwarzania danych osobowych i transmisyjnych oraz Zgody Abonenta;
- Załącznik nr 6. Cennik;
- Załącznik nr 7. Regulamin Promocji;
- Załącznik nr 8. Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- Załącznik nr 9. Informacje dla Konsumenta oraz Pouczenie o Prawie Odstąpienia od Umowy.

.....

Przedstawiciel Operatora

.....

Abonent

Abonent oświadcza i potwierdza podpisem, że otrzymał wszystkie załączniki wskazane powyżej.

.....

Abonent