

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

Macrosat Sp. z o.o. z siedzibą w Barczewie (11-010) ul. Wojska Polskiego 7 , wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie pod nr KRS 0001004889, NIP 739-397-65-80 , kapitał zakładowy 100.000 zł w całości pokryty, (dawniej: PPHU „MACROSAT” Krzysztof Kacprowicz), tel: 89 674 00 00, e-mail: [bok@macrosat.pl](mailto: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:

Dane identyfikacyjne do systemu IPTV: LOGIN: ....., HASŁO:.....

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 powiadomienia 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. Jednostronna zmiana warunków Umowy (w tym Regulaminu i Cennika) przez Operatora możliwa jest jedynie z ważnych przyczyn, 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 Operatora 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 Operatorem lub przez Operatora wskutek istotnej zmiany warunków Umowy oferowanych przez nadawcę;
4. istotnego i niezależnego od Operatora wzrostu kosztów koniecznych do poniesienia w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta w tym wzrostu kursów walut lub podwyżki opłat licencyjnych pobieranych przez nadawców programów telewizyjnych – przy czym zmiana warunków cenowych Umowy możliwa jest jedynie dla Umów zawartych na czas nieokreślony. Zmiana ta może być dokonana jeden raz w roku kalendarzowym, a każdorazowa zmiana nie może przekraczać 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 wiążać 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 1.

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 późn.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