

**UMOWA NR XXXXX  
O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

wygenerowana w dniu: ..... w Mikołowie, zwana dalej "Umową", pomiędzy:

firmą **Miconet Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Mikołowie (kod pocztowy 43-190), ul. Bielska 49, KRS: 0000317949, Spółką zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód, Wydział VIII Gospodarczy KRS, NIP: 6351792521, REGON: 241051574, kapitał zakładowy: 5.050.000,00 zł, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 8065, e-mail BOK: bok@multimetro.pl,

zwaną dalej "Dostawcą usług", reprezentowaną przez: .....,

a Panem/Panią ....., PESEL: .....,

zameldowanym(a): .....,

tel. kontaktowy: ....., e-mail: .....,

zwanym(a) dalej "**Abonentem**".**§1. Przedmiot umowy, termin oczekiwania na przyłączenie do sieci, termin rozpoczęcia świadczenia usług**

1. Na podstawie niniejszej umowy Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w lokalu wskazanym przez Abonenta, po przyłączeniu go do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i/lub aktywacji usług, z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta oraz sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, w zakresie:

- usługi transmisji danych do/z sieci Internet  
 usługi dostarczenia sygnału Telewizji Cyfrowej będącej przedmiotem odrębnej umowy  
 usługi Telefonii Cyfrowej

a 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 usługi telekomunikacyjne na następujących warunkach:

**Tabela 1 (ceny brutto)**

Pakiet taryfowy:	XXXXX
Suma miesięcznych opłat brutto po rabacie	<b>0.00 zł</b>
Miesięczna opłata za stały adres IP:	0.00 zł
Miesięczna opłata za internet:	0.00 zł
Miesięczna opłata za utrzymanie łącza:	0.00 zł
Miesięczna opłata za telewizję:	0.00 zł
Miesięczna opłata za usługę multiroom:	0.00 zł
Miesięczna opłata za dzierżawę urządzeń:	0.00 zł
Miesięczna opłata za pakiety dodatkowe:	0.00 zł
Wysokość miesięcznych opłat dodatkowych:	0.00 zł
Jednorazowa opłata za dzierżawę urządzeń:	0.00 zł
Jednorazowa opłata za utrzymanie łącza:	0.00 zł
Dopłata do opłaty instalacyjnej:	0.00 zł
Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania umowy na czas określony:	0.00 zł
Ulga dodatkowa:	0.00 zł
Opłata brutto po ewentualnym przekształceniu umowy na czas nieokreślony:	0.00 zł

3. Abonentowi przydziela się następujący indywidualny numer identyfikacyjny: **XXXXX**, który będzie służył m.in. do identyfikacji Abonenta, w tym do zalogowania się w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (E-BOK), indywidualne hasło startowe do logowania się do EBOK: ....., indywidualny numer konta bankowego dla wpłat: **51 8436 0003 5003 0000 000XXXXX** oraz Podstawowe parametry połączenia PPPoE: użytkownik: **pppoeXXXXX@mn** hasło: .....

4. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę telefonii cyfrowej według taryfy:

**Tabela 2 (ceny brutto)**

Wysokość miesięcznej opłaty brutto w wybranej taryfie:	0.00 zł
Miesięczna opłata za telefonię cyfrową:	0.00 zł
Miesięczna opłata za usługę Fax2Mail:	0.00 zł
Tryb naliczania opłat	post-paid
Próg kwotowy (35zł, 50zł, 100zł, 200zł, 500zł):	

5. Miejsce wykonania instalacji i świadczenia usług (adres zakończenia sieci): .....

Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada tytuł prawny do w/w lokalu lub zgody na wykonanie instalacji od właściciela lokalu i zobowiązuje się zachować je przez okres na jaki zawarł umowę.

6. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 28 (dwudziestu ośmiu) dni roboczych od podpisania niniejszej umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony umowy. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni roboczych od wykonania przyłączenia do sieci Dostawcy usług, a jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie, wtedy w ciągu 7 dni roboczych od podpisania niniejszej umowy, chyba, że na prośbę Abonenta, Strony wspólnie uzgodnią późniejszy termin. Wykonanie instalacji i uruchomienie łącza zostanie potwierdzone stosownymi protokołami podpisanymi przez obie strony. Jeżeli pomimo prawidłowo wykonanej instalacji i dotrzymania terminów przez Dostawcę, Abonent uchyla się od umożliwienia uruchomienia łącza lub podpisania protokołu uruchomienia, może on zostać podpisany jednostronnie przez Dostawcę, który na tej podstawie może rozpocząć naliczanie opłat abonamentowych.

**Tabela 3 (ceny brutto)**

Wysokość opłaty instalacyjnej brutto:	0.00 zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej:	0.00 zł
Wysokość opłaty aktywacyjnej brutto:	0.00 zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie aktywacyjnej	0.00 zł

## §2. Elementy składające się na opłatę miesięczną

Z tytułu świadczonych usług Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Dostawcy usług opłaty miesięcznej. Opłata miesięczna obejmuje:

- stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług przez okres obowiązywania umowy,
- możliwość korzystania z usług przez okres obowiązywania umowy, wedle parametrów - prędkości deklarowanej - przypisanej do danej taryfy, wybranej przez Abonenta. Przy czym prędkość zwykle dostępna (wyliczona z średniej dobowej, wartość na którą użytkownik może liczyć przynajmniej przez 70procent trwania doby) przy prędkości pobierana do 100Mbps wynosi 98 procent wartości deklarowanej, powyżej 100Mbps jest to 70 procent wartości deklarowanej. Prędkość minimalna przy prędkości pobierana do 100Mbps, wynosi 98 procent wartości deklarowanej, a powyżej 100Mbps jest to 50 procent wartości deklarowanej,
- usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych w Regulaminie świadczenia usług,
- dostęp do E-BOK

## §3. Czas trwania umowy, warunki jej przedłużenia, minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

1. Umowa została zawarta na **czas określony 24m-ce** od dnia jej wejścia w życie. W przypadku Abonenta, będącego Konsumentem - początkowy okres obowiązywania umowy zawieranej z nim pierwszy raz, nie będzie dłuższy niż 24 miesiące. Umowa może być zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej (za pośrednictwem poczty elektronicznej).

2. Ulgi określone w tabelach 1, 2 i 3 w § 1 umowy przysługują Abonentowi od dnia zawarcia umowy, przy czym warunkiem skorzystania z całości przyznanych ulg jest obowiązywanie umowy przez okres na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania takiej umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została ona zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych Abonentowi ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie to nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

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. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia umowy na czas nieokreślony powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy usług, poprzez wysłanie listownie na adres Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną na adres Dostawcy usług wskazany w umowie z adresu e-mail Abonenta podanego Dostawcy usług w Umowie).
4. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy, po przekształceniu się umowy na czas nieokreślony naliczane będą opłaty dla wybranych przez niego w umowie taryf według cen dla umów na czas nieokreślony, określonych w Cenniku. Będą to jedyne koszty ponoszone przez Abonenta. Żadna z usług zagwarantowanych dotychczasową umową nie zostanie wyłączona.
5. Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
6. Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Dostawca usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

#### **§4. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy, rozwiązanie umowy, zawieszenie świadczenia usług**

1. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszej umowy, jej zmiana wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony.
2. Dostawca usług może dokonać zmiany warunków niniejszej umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, będącym jej integralną częścią, pisemnie lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie: pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem (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 poda je dodatkowo do publicznej wiadomości. 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.
3. Dostawca usług może dokonać zmiany Cennika, będącego integralną częścią umowy pisemnie lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie: pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem 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. 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.
4. 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 <http://www.multimetro.pl> 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.
5. 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 jeśli Abonent zgłosi takie żądanie 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.
6. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony 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.

7. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, miesięcznej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej umową lub jej załącznikami (zwłaszcza w cennikach), o co najmniej 14 dni od terminu płatności;
- 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) narusza bezpieczeństwo lub integralność sieci i usług, zwłaszcza używa jakichkolwiek urządzeń lub technik powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i świadczonych przez niego usług;
- d) korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- e) udostępnił usługi poza lokal bez pisemnej zgody 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 lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada;
- h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu świadczenia usług bądź przepisów prawa.

8. Ponowna aktywacja usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.

9. Zawieszenie świadczenia usług telefonii może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta tzn. Abonent będzie mógł korzystać z usług telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących od numerów alarmowych.

10. Wezwania do zapłaty lub do zaniechania naruszeń będą wysyłane pocztą, za pośrednictwem E-BOK lub pocztą elektroniczną.

11. Abonent, który zawarł umowę na czas nieokreślony i nie posiada zaległości finansowych względem Dostawcy usług, może złożyć wniosek o czasowe, nie dłuższe niż 3 miesiące, zawieszenie świadczenia mu usług. Wniosek Abonenta powinien zostać złożony Dostawcy usług pisemnie lub pocztą elektroniczną na adres bok@multimetro.pl co najmniej na miesiąc przed oczekiwanym zawieszeniem świadczenia usług. Wznowienie świadczenia usług nastąpi w ciągu 5 dni od złożenia przez Abonenta wniosku o wznowienie świadczenia usług, lub automatycznie w pierwszym dniu po upływie maksymalnego, 3 miesięcznego okresu zawieszenia. Wznowienie świadczenia zawieszonych na podstawie niniejszego przepisu usług jest odpłatne, wedle stawki określonej w Cenniku.

12. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od umowy, o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy usług, poprzez wysłanie listownie na adres Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną na adres Dostawcy usług wskazany w umowie z adresu e-mail Abonenta podanego Dostawcy usług w Umowie).

13. W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

- 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie,
- 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku abonenta, który wskazał numer stacjonarny

14. Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia.

15. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

Dostawca usług wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.

W przypadku rozwiązania umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.

Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

## §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 udostępnionych 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) zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów przy usłudze telefonii, (m) sposobie przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, (n) 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:

- Informacja o przetwarzaniu danych osobowych,
- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych - od 01.03.2013,
- Cennik usług,
- Cennik usług telefonii,
- Regulamin / Warunki Promocji (w przypadku jej udzielenia),
- Oświadczenia i wnioski Abonenta.

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

6. Inne warunki szczegółowe: .....

7. Umowa wchodzi w życie z dniem:

- podpisania
- wykonania instalacji, stwierdzonej protokołem wykonania instalacji
- uruchomienia łącza
- .....

.....  
DATA I CZYTELNY PODPIS ABONENTA

.....  
DATA I PODPIS DOSTAWCY USŁUG