

## O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU zawarta dnia \_\_\_\_\_ w Tarnowie

pomiędzy:

PRO4NET Jakub Szewczyk, z siedzibą w Tarnowie, ul. Kolejowa 47, NIP: 993-034-29-00, REGON: 121497840, numer operatora telekomunikacyjnego: 9665, zwanym dalej **OPERATOREM**,  
oraz **ABONENTEM**:

Imię i nazwisko / firma			
Ulica		nr domu	nr mieszkania
Kod pocztowy	Miejscowość		
NIP	PESEL / REGON	DOWÓD OSOBISTY	
Telefon kontaktowy		adres e-mail	

Dane dotyczące miejsca świadczenia usługi:

Ulica		nr domu	nr mieszkania
Kod pocztowy	Miejscowość		

Numer identyfikacyjny Abonenta:

**Dane do logowania w iBOK**

LOGIN:	HASŁO:
--------	--------

**Nr konta bankowego przydzielony Abonentowi**

--

### § 1.

Operator zobowiązuje się do świadczenia Abonentowi Usług Dostępu do Internetu PRO4NET na warunkach i zasadach opisanych w następujących dokumentach, stanowiących integralną część niniejszej Umowy:

1. Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych PRO4NET, zwanym dalej Regulaminem
2. Regulaminie Szczegółowym Świadczenia Usługi Dostępu Do Internetu PRO4NET, zwanym dalej Regulaminem Szczegółowym
3. Regulaminie Promocji \_\_\_\_\_
4. Cenniku

### § 2.

1. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika na trwałym nośniku, w formie odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że:
  - a) Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków, na wskazany przez niego Adres;
  - b) Abonent, który zawarł umowę w formie dokumentowej lub elektronicznej złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków w formie pisemnej. Doręczenie następuje z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niez zaakceptowania tych zmian. Treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu i Cennika Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej 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.
3. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 2, może złożyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu w trybie z ust. 1 i 2, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, w związku z nie zaakceptowaniem zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika (o ile zmiana Cennika wiąże się z podwyższeniem cen), Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot Ulgi promocyjnej, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli zmiana Umowy lub Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa Operatorowi przysługuje prawo żądania od Abonenta, który tych zmian nie zaakceptował, roszczeń o zwrot Ulgi promocyjnej obliczonej zgodnie z § 2 ust. 3 Umowy.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator zamiast trybu informowania o zmianach określonego w ust. 1 powyżej, publikuje na swojej stronie internetowej informację o:
  - a) zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków uwzględniających tę zmianę
  - b) prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
  - c) konieczności zwrotu Ulgi, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy.
6. Operator niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora, 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 za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
7. Poza wyjątkami wskazanymi w innych postanowieniach Umowy zmiana postanowień umowy odbywa się poprzez zawarcie aneksu do Umowy w formie przewidzianej do zawarcia Umowy.

### § 3.

1. Zgodnie z warunkami Regulaminu Promocji \_\_\_\_\_ i wybranym przez Abonenta Pakietem \_\_\_\_\_ z okresem Zobowiązania miesięcy Okres Zobowiązania dotyczący niniejszej Umowy wynosi \_\_\_\_\_ miesięcy, rozpoczyna się wraz z jej biegiem i trwa do dnia \_\_\_\_\_.
2. Po zakończeniu Okresu Zobowiązania ceny opłat abonamentowych naliczane będą zgodnie z Regulaminem Promocji \_\_\_\_\_, tabela nr \_\_\_\_\_, kolumna OPŁATA ABONAMENTOWA BEZ PROMOCJI.

### § 4.

1. Umowa wchodzi w życie i jest wiążąca od dnia jej zawarcia.
2. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony i może być rozwiązana w następujących przypadkach i w następujący sposób:
  - a) przez Abonenta, z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień Okresu Rozliczeniowego;
  - b) przez Abonenta ze skutkiem na ostatni dzień Okresu Zobowiązania, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocji. W tym przypadku wypowiedzenie Umowy winno być zgłoszone najpóźniej w ostatnim dniu Okresu Zobowiązania, a jeżeli jest to dzień świąteczny lub ustawowo wolny od pracy – w najbliższym kolejnym dniu roboczym;
  - c) przez Abonenta, w przypadku braku akceptacji zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika dokonanych przez Operatora. Oświadczenie Abonenta dotyczące rozwiązania Umowy w takim przypadku powinno być doręczone Operatorowi najpóźniej w ostatnim dniu roboczym przed wejściem tych zmian w życie. Jeżeli dokonane przez Operatora zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika są skutkiem nadrzędnych regulacji prawnych a Okres Zobowiązania jeszcze nie minął, to rozwiązanie umowy w tym trybie wiąże się z koniecznością zwrotu ulg udzielonych przez Operatora na

warunkach Promocji opisanej w § 3 Umowy;

d) przez Abonenta, także bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:

I. jeżeli Operator świadczy usługi niezgodnie z Umową i przepisami prawa.

II. jeżeli przerwa w świadczeniu usług trwa nieprzerwanie przez co najmniej 28 dni od chwili jej zgłoszenia

e) przez Operatora, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w przypadkach opisanych w Regulaminie oraz w Regulaminach Szczegółowych lub Regulaminach Promocji, a w szczególności:

I. niუსunięcia przyczyn zawieszenia lub zablokowania świadczenia Usług, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia lub zablokowania świadczenia Usług w terminie nie krótszym niż trzy dni;

II. powtarzających się naruszeń przez Abonenta warunków Umowy, Regulaminu, Regulaminu Promocji lub Regulaminu Szczegółowego, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaniechania naruszeń. Jeżeli zapisy w/w regulaminów tak stanowią, Operator ma prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

III. opóźnień w płatności za Usługi, przekraczających okres 10 dni po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty;

3. Rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania wiąże się z koniecznością zwrotu udzielonych Abonentowi przez Operatora ulg i rabatów zgodnie z warunkami Promocji.

4. Z uwzględnieniem wyjątków opisanych w Umowie, Regulaminie i Regulaminie Szczegółowym oraz aktualnie obowiązujących przepisów prawa rozwiązanie Umowy przez Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania wiąże się z koniecznością zwrotu udzielonych Abonentowi przez Operatora ulg zgodnie z warunkami Promocji.

5. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

6. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług na mocy postanowień Regulaminu świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi w okresie poprzedzającym rozwiązanie Umowy lub zawieszenie Usług.

7. W przypadku rozwiązania Umowy wniesione opłaty za Instalację i Aktywację Usług nie podlegają zwrotowi.

8. Umowa jest ściśle związana z adresem Instalacji, będącym jednocześnie adresem zakończenia sieci w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

a) Zmiana adresu Instalacji jest możliwa jedynie w obszarze zasięgu sieci Operatora i za jego zgodą. Taka zmiana podlega opłacie zgodnej z Cennikiem.

b) Brak możliwości technicznych świadczenia usługi w innej lokalizacji niż adres instalacji nie jest podstawą do rozwiązania Umowy.

9. Abonent może zamówić u Operatora dodatkowe usługi mające wpływ na wysokość opłaty abonamentowej wyszczególnione w Cenniku na zasadach określonych w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub Regulaminie Promocji.

a) Uruchomienie usług dodatkowych mających wpływ na wysokość miesięcznych opłat abonamentowych i rezygnacja z nich wymagają pisemnej dyspozycji Abonenta wysłanej do Operatora i są możliwe w każdym czasie, jednakże nie częściej niż raz w danym Okresie Rozliczeniowym dla danej usługi. Rezygnacja z usług dodatkowych skuteczna jest na ostatni dzień Okresu Rozliczeniowego i powinna być zgłoszona Operatorowi z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni przed tym terminem.

b) Zamówienie usług dodatkowych lub rezygnacja z nich nie mają wpływu na bieg Okresu Zobowiązania ani na inne warunki Promocji. Opłaty za usługi dodatkowe nie mają wpływu na naliczanie i rozliczenie wynikających z warunków Promocji ulg i rabatów.

#### § 5.

Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.

#### § 6.

Świadczenie usług Dostępu do Internetu PRO4NET rozpoczyna się z dniem podpisania Umowy.

#### § 7.

1. Zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem promocyjnym wymienionym w § 3 Umowy Abonent zobowiązuje się do wniesienia jednorazowej opłaty instalacyjnej w wysokości zł brutto oraz opłacania miesięcznego abonamentu w kwocie:

a) w Okresie Zobowiązania: \_\_\_\_\_ zł brutto (w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej) / \_\_\_\_\_ brutto (w przypadku nie wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej),

b) po zakończeniu Okresu Zobowiązania: \_\_\_\_\_ zł brutto, zgodnie z Cennikiem i Regulaminem Promocji \_\_\_\_\_

2. Na miesięczną opłatę abonamentową składają się:

a) stała opłata miesięczna za usługę dostępu do sieci Internet o parametrach opisanych w § 8, związane z nią usługi dodatkowe jeśli Abonent z nich korzysta oraz utrzymanie i konserwację łącza;

b) stała opłata miesięczna za dodatkowe stanowiska (dodatkowe adresy IP), jeśli Abonent z nich korzysta.

#### § 8.

1. Usługa Dostępu do Internetu świadczona na warunkach wybranego Pakietu promocyjnego o nazwie \_\_\_\_\_ zapewnia:

a) dostęp do sieci Internet z następującymi prędkościami pobierania danych (download):

I. Prędkość Maksymalna: \_\_\_\_\_ Mb / s,

II. Prędkość Deklarowana: \_\_\_\_\_ Mb / s,

III. Prędkość Zwykle Dostępna (przez co najmniej 80% czasu Okresu Rozliczeniowego): \_\_\_\_\_ Mb / s,

IV. Prędkość Minimalna: \_\_\_\_\_ Mb / s,

b) dostęp do sieci Internet z następującymi prędkościami wysyłania danych (upload):

I. Prędkość Maksymalna: \_\_\_\_\_ Mb / s,

II. Prędkość Deklarowana: \_\_\_\_\_ Mb / s,

III. Prędkość Zwykle Dostępna (przez co najmniej 80% czasu Okresu Rozliczeniowego): \_\_\_\_\_ Mb / s,

IV. Prędkość Minimalna: \_\_\_\_\_ Mb / s.

2. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się także następujące określone w Regulaminie parametry:

a) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi;

b) termin usunięcia Awarii;

c) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia z konsultantem obsługi Abonentów w BOK Operatora. 3. Wyżej wymienione parametry lub wskaźniki mogą zostać zmienione lub uzupełnione przez ministra właściwego do spraw łączności w drodze rozporządzenia lub decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z Art. 63 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

4. Informacje na temat aktualnych wartości wskaźników poziomu jakości Usług są publikowane w Serwisie www Operatora.

5. W przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonych Usług określonych w Umowie lub Regulaminie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło pogorszenie jakości usługi zgłoszone przez Abonenta Operatorowi na zasadach obowiązujących dla reklamacji. Nie wyłącza to możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych.

#### § 9.

Regulamin, Regulaminy Promocji oraz Regulaminy Szczegółowe określają w szczególności:

1. zakres usług serwisowych, sposoby kontaktowania się z podmiotami które je świadczą, sposób składania zamówień na pakiety taryfowe i dodatkowe opcje usług oraz sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych;

2. okres rozliczeniowy i sposoby dokonywania płatności, jak również wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązywania umowy oraz warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych zwanych w Regulaminach Urządzeniami Zakończenia Łącza;

3. dane dotyczące funkcjonalności i jakości świadczonych usług oraz zakresu gromadzonych danych;

4. zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty;

5. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;

6. informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE;

7. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych zwanych w Regulaminach Urządzeniami Zakończenia Łącza, jeśli takie występują;

8. zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów jak również sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami a także o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

#### § 10.

1. Abonent oświadcza, że nie jest operatorem telekomunikacyjnym oraz, że w przypadku uzyskania takiego statusu niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Operatora

2. Abonent zobowiązany jest do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci teleinformatycznej Operatora, podłączonych do niej urządzeń aktywnych, sieci Internet, oraz do korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującym prawem.

