

# UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG



Nr Przedstawiciela \_\_\_\_\_ Nr Identyfikacyjny Abonenta \_\_\_\_\_

zawarta w dniu \_\_\_\_\_ roku w \_\_\_\_\_

pomiędzy:  
**UPC Polska Sp. z o. o.**, z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 27, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000273136, kapitał zakładowy: 110 000 000 zł, NIP 526-24-61-791, zwaną „Dostawcą usług” reprezentowaną przez Przedstawiciela Dostawcy usług, oraz **Abonentem**:

Imię: \_\_\_\_\_ Nazwisko: \_\_\_\_\_ Pesel: \_\_\_\_\_

Adres Zakończenia Sieci: \_\_\_\_\_

Adres miejsca zamieszkania: \_\_\_\_\_

Adres do korespondencji: ☐ - taki jak adres zamieszkania ☐ - taki jak adres Zakończenia Sieci.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez UPC Polska Sp. z o.o. następujących danych kontaktowych (patrz § 42 Regulaminu):

Adres e-mail: \_\_\_\_\_ Telefon domowy: \_\_\_\_\_ Telefon komórkowy: \_\_\_\_\_

☐ Proszę o dostarczanie wyłącznie na wskazany powyżej adres e-mail potwierdzeń dotyczących złożenia przeze mnie za pomocą środków porozumiewania na odległość oświadczeń o zmianie warunków Umowy Abonenckiej, proponowanych zmian Regulaminu, Cennika jak też informacji o zmianie nazwy, adresu lub siedziby Dostawcy usług.

1. Na podstawie Umowy Abonenckiej Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta następujących Usług:

| Pakiet Taryfowy oraz Okres Zobowiązania  | Nazwa promocji |
|--|----------------|
| Telewizja _____  | _____          |
| Telewizja _____  | _____          |
| Internet _____   | _____          |
| Internet _____   | _____          |
| Telefon _____  | _____          |
| Telefon _____  | _____          |
| Inne _____   | _____          |
| Dodatkowe usługi internetowe: <input type="checkbox"/> Bezprzewodowy Internet UPC <input type="checkbox"/> Pakiet Bezpieczeństwa UPC Klucz aktywacyjny _____ |                |
| Dodatkowe usługi telewizyjne: <input type="checkbox"/> Pakiet Multiroom HD <input type="checkbox"/> Pakiet Multiroom HD z nagrywką                           |                |
| Dodatkowe zakończenie sieci: <input type="checkbox"/> _____ Uwagi: _____   |                |

2. Umowa Abonencka zawarta jest na czas \_\_\_\_\_

3. W celu korzystania z Usług Telefonicznych Abonentowi zostaje przydzielony numer(y): \_\_\_\_\_

W celu korzystania z usługi poczty elektronicznej Abonentowi zostaje przydzielony adres e-mail: \_\_\_\_\_

hasło do konta e-mail: \_\_\_\_\_

4. Abonent oświadcza, że powierzony mu Sprzęt i materiały, wymienione poniżej, są sprawne, a Instalacja została wykonana prawidłowo.

| DANE SPRZĘTU POWIERZONEGO/ZWRÓCONEGO *                                   |   |                                     | DANE SPRZĘTU POWIERZONEGO/ZWRÓCONEGO *                                   |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|--|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> UPC Mediabox (kabel SCART/RF/zasilający, pilot) | <input type="checkbox"/> karta klucz        | <input type="checkbox"/> kabel HDMI | <input type="checkbox"/> UPC Mediabox (kabel SCART/RF/zasilający, pilot) | <input type="checkbox"/> karta klucz        | <input type="checkbox"/> kabel HDMI |
| <input type="checkbox"/> router  | <input type="checkbox"/> UPC MediaModuł CI+ |                                     | <input type="checkbox"/> router  | <input type="checkbox"/> UPC MediaModuł CI+ |                                     |
| <input type="checkbox"/> modem (kabel USB/RJ45)                          | <input type="checkbox"/> zasilacz           | <input type="checkbox"/> inne       | <input type="checkbox"/> modem (kabel USB/RJ45)                          | <input type="checkbox"/> zasilacz           | <input type="checkbox"/> inne       |
| Typ/model: _____   | Typ/model: _____                            | Typ/model: _____                    | Typ/model: _____   | Typ/model: _____                            | Typ/model: _____                    |
| Adres/SN: _____  | Adres/SN: _____                             | Adres/SN: _____                     | Adres/SN: _____  | Adres/SN: _____                             | Adres/SN: _____                     |
| Uwagi: _____   |   |                                     |  |   |                                     |
| * niepotrzebne skreślić  |   |                                     |  |   |                                     |

5. Abonent oświadcza, że zapoznał się oraz, że akceptuje warunki regulaminu(ów) promocji wymienionych w ust. 1. Abonent oświadcza również, że akceptuje postanowienia niniejszej umowy i przystępuje do Umowy Abonenckiej, na zasadach w niej określonych.

6. Abonent: ☐ wyraża zgodę ☐ nie wyraża zgody na używanie przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych lub automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.

7. Abonent: ☐ wyraża zgodę ☐ nie wyraża zgody na przetwarzanie danych osobowych Abonenta przez Dostawcę usług w celach marketingowych, promocyjnych i reklamy różnego rodzaju towarów i usług świadczonych przez inne podmioty.

8. \*\* Abonent: ☐ wyraża zgodę ☐ nie wyraża zgody na wystawianie i przysyłanie w formie elektronicznej faktur lub rachunków za usługi świadczone przez Dostawcę usług na podstawie niniejszej Umowy Abonenckiej. Informacja o wystawieniu faktury elektronicznej lub elektronicznego rachunku będzie każdorazowo przysyłana przez Dostawcę usług na adres e-mail przydzielony Abonentowi oraz jednocześnie na adres e-mail wskazany powyżej przez Abonenta.

\*\* Wypełnić w przypadku, gdy Abonent nie przystępuje do promocji, z której skorzystanie uzależnione jest od zgody Abonenta na wystawianie i przysyłanie faktur drogą elektroniczną.

# OGÓLNE WARUNKI UMOWY ABONENCKIEJ DLA ABONENTÓW INDYWIDUALNYCH



## § 1.

1. Na podstawie niniejszej Umowy Abonenckiej Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług w Sieci Dostawcy usług.
2. Usługi świadczone są przez Dostawcę usług zgodnie z:
  - a) Regulaminem świadczenia usług przez UPC Polska Sp. z o.o. (zwanym dalej „Regulaminem”),
  - b) Cennikiem,
  - c) Wykazem Programów – w zakresie Usługi Telewizyjnej,
  - d) Parametrami technicznymi Usług Internetowych – w zakresie Usług Internetowych, oraz
  - e) Regulaminem szczegółowym świadczenia usług komórkowych przez UPC Polska Sp. z o.o. – w zakresie usług komórkowych,doręczonymi Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej i stanowiącymi jej integralną część.
3. Postanowienia określające charakterystykę oraz sposób korzystania ze świadczonych usług oraz wykonywania Umowy Abonenckiej, wymagane przepisami art. 56 ust. 3 pkt. 6-8 i 10-21 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, określone zostały w treści wskazanych wyżej regulaminów.
4. W zakresie odmiennych uregulowanym niniejszą Umową Abonencką postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania.
5. W braku odmiennych zastrzeżeń pojęcia użyte w Umowie Abonenckiej mają znaczenie określone w Regulaminie.
6. W przypadku, kiedy w zakresie danej Usługi w dniu zawarcia Umowy Abonenckiej Abonent korzysta z Usługi na podstawie innej Umowy Abonenckiej, umowa ta ulega rozwiązaniu, chyba że Strony postanowią inaczej.

## § 2.

1. Opłata abonamentowa obejmuje:
  - a) stały dostęp do Sieci,
  - b) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
2. Zawarcie Umowy Abonenckiej w ramach promocji wiąże się z przyznaniem Abonentowi ulgi w opłatach abonamentowych, której wysokość stanowi iloczyn miesięcy Okresu Zobowiązania oraz różnicy pomiędzy ceną Usługi w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach promocji, a standardową ceną tej Usługi.
3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kwoty w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy Abonenckiej przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
4. Dostawca usług jest uprawniony do zmiany Cennika poprzez podwyższenie opłat abonamentowych o nie więcej niż 5% w ciągu roku kalendarzowego – w stosunku do wysokości danej opłaty na ostatni dzień poprzedniego roku kalendarzowego. Uprawnienie to nie przysługuje w przypadku Umów Abonenckich zawartych na czas określony oraz w Okresie Zobowiązania.

## § 3.

1. Przyłączenie do Sieci lub rozpoczęcie świadczenia zamówionych Usług następuje w terminie ustalonym z Abonentem i wskazanym odpowiednio w Umowie Abonenckiej albo w przypadku zawarcia lub zmiany Umowy Abonenckiej na odległość, w potwierdzeniu zawarcia lub zmiany Umowy Abonenckiej.
2. W przypadku samodzielnej instalacji Usługi zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług wraz ze Sprzętem, rozpoczęcie świadczenia Usług następuje z dniem doręczenia Abonentowi przesyłki zawierającej Sprzęt, w terminie ustalonym w sposób opisany w ust. 1 powyżej.
3. W przypadkach, o których mowa w niniejszym paragrafie, rozpoczęcie świadczenia usług lub wprowadzenie zmian następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia odpowiednio zawarcia albo zmiany Umowy Abonenckiej.

## § 4.

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Dostawcy usług, Dostawca usług umożliwia Abonentowi zmianę Pakietu Taryfowego świadczonego Abonentowi w ramach Usługi na inny Pakiet Taryfowy dostępny na danym terenie. W trakcie Okresu Zobowiązania dokonanie zmiany Pakietu Taryfowego możliwe jest jednak tylko wówczas, o ile przewidują to warunki promocji.
2. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Regulaminu Rozdziału III stosuje się odpowiednio. Jeżeli rezygnacja z niektórych Usług wymaga zwrotu zainstalowanego Sprzętu w Lokalu, postanowienia § 33 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
3. Zasady określone w ustępach powyżej stosuje się odpowiednio do zamawiania i dokonywania zmiany usług dodatkowych, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących zamawiania Usług Interaktywnych, o których mowa w ust. 4 powyżej.
4. Abonent Usługi Telewizji Cyfrowej może zamówić Usługę Interaktywną w tym usługę video na żądanie zgodnie z instrukcją oraz zakresem opisanymi w odpowiedniej sekcji Menu poprzez wypełnienie oraz przesłanie Dostawcy usług za pomocą odpowiedniej sekcji Menu zamówienia określającego zamawianą Usługę Interaktywną. Zamawiając Usługę Interaktywną z obowiązkiem zapłaty, Abonent wyraża zgodę na spełnienie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia i tym samym traci uprawnienie do odstąpienia od dokonanego zamówienia.

## § 5.

1. Dostawca usług może umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta albo na odległość, w szczególności telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza za elektronicznego dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług. Zmiana, o której mowa w niniejszym ustępie może dotyczyć następujących postanowień Umowy Abonenckiej:
  - a) świadczonych Usług i wskazania elementów składających się na opłatę abonamentową,
  - b) okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka lub Okresu Zobowiązania,
  - c) Pakietu Taryfowego, jeżeli na świadczone Usługi obowiązywały różne Pakiety Taryfowe,
  - d) sposobów składania zamówień na Pakiet Taryfowy lub usługi dodatkowe,
  - e) sposobu dokonywania płatności.
2. Dostawca usług potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresie i terminie wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem (ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od jego złożenia) lub informuje go o niemożliwości dokonania zmiany Umowy Abonenckiej. Abonent informowany jest o powyższym drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub na żądanie Abonenta, potwierdzenie zostanie doręczone w formie pisemnej.
3. Abonent, który dokonał zmian Umowy Abonenckiej w trybie, o którym mowa w ust. 1, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie lub w formie elektronicznej w terminie 14

dni od dnia otrzymania potwierdzenia zmian. Do zachowania tego terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem.

4. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, termin w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej wynosi 12 miesięcy i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
5. Jeżeli na żądanie Abonenta zmiana warunków Umowy Abonenckiej nastąpiła przed upływem terminu do skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od zmian warunków Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest zapłacić, zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, za korzystanie z Usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

## § 6.

1. Dostawca usług uprawniony jest wypowiedzieć Umowę Abonencką w całości bądź w zakresie niektórych Usług lub Pakietów Taryfowych w trybie określonym w niniejszym paragrafie, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług lub Pakietów Taryfowych objętych Umową Abonencką wypowiada.
2. W przypadku Umów Abonenckich zawieranych na czas określony lub w Okresie Zobowiązania, wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, możliwe jest wyłącznie z ważnych przyczyn, w szczególności prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych.
3. Z zastrzeżeniem szczegółowych zasad przewidzianych dla Umów Abonenckich zawieranych w ramach promocji, Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej bądź poszczególnych Usług lub Pakietów Taryfowych w trybie określonym w niniejszym paragrafie, wskazując wyraźnie Usługi lub Pakiety Taryfowe, których wypowiedzenie dotyczy. Postanowienia § 2 ust. 3 stosuje się odpowiednio.
4. W przypadkach określonych w ust. 1-3 powyżej, wypowiedzenie Umowy Abonenckiej w całości lub części następuje z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno zawierać Numer Identyfikacyjny oraz imię i nazwisko Abonenta, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest inny niż adres miejsca zamieszkania oraz numer identyfikacyjny PESEL. W przypadku częściowego wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Dostawcę usług (to jest w zakresie niektórych tylko Usług), postanowienie § 7 ust. 3 stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem jednak wypowiedzenia telewizyjnych usług dodatkowych, zamówionych przez Abonenta w trybie opisanym w § 5 ust. 1 powyżej.
5. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę Abonencką w sposób określony w § 4 ust. 3 pkt. 2) i 3) Regulaminu, przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy, poprzez złożenie Dostawcy usług oświadczenia pisemnego lub w formie elektronicznej w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. Do zachowania tego terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem. Jeżeli na żądanie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług ma nastąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Abonent w przypadku skorzystania z uprawnienia do odstąpienia, zobowiązany jest zapłacić za korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Usługi świadczone przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług. Abonent ponosi również bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu.

6. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej bez okresu wypowiedzenia może nastąpić w przypadkach określonych w § 31 Regulaminu.

7. Jeżeli Dostawca usług dokona wymiany Sprzętu w przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 2 Regulaminu, Abonentowi przysługuje, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu, prawo rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Abonenta, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi.

8. Umowa Abonencka wygasa w przypadku:

- a) powzięcia przez Dostawcę usług wiadomości o śmierci Abonenta,
- b) ustania bytu prawnego Abonenta, chyba że wiąże się ono z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmie Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w ustawie Kodeks spółek handlowych,
- c) jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 31 ust. 1 Regulaminu nie ustaną przyczyny zawieszenia.

## § 7.

1. Z zastrzeżeniem zmian Umowy Abonenckiej dokonanej na wniosek Abonenta, zmian o których mowa w § 5 powyżej oraz w ust. 2 poniżej, Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. O ile Abonent tego zażądał, Dostawca usług przesyła zawiadomienie wyłącznie w formie zwykłej wiadomości elektronicznej, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.
2. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu lub Cennika następuje na skutek zmian prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. W przypadku zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu bądź zmian Cennika polegających na podwyższeniu cen oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 3 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi – chyba że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.

## § 8.

Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla danej Usługi w Cenniku, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 7 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy Abonenckiej na czas określony.

## § 9.

Umowę Abonencką sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z czego jeden egzemplarz otrzymuje Abonent, a drugi Dostawca usług. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, Abonent otrzymuje potwierdzenie zawarcia Umowy Abonenckiej na adres e-mail podany w formularzu.

w imieniu Dostawcy usług

*Konrad Skórzyński*  
Konrad Skórzyński

czytelny podpis Abonenta