

Wzór umowy

To jest podstawowy wzór umowy. Faktyczna umowa, którą Państwo z nami podpiszą może zawierać inne rozwiązania, właściwe dla wybranej przez Państwa oferty.

Prosimy nie wypełniać tego wzoru i nie przysyłać go do nas. Przesłanie wypełnionego dokumentu nie będzie równoznaczne z zawarciem umowy.

F



Umowa o świadczenie usługi Start TV

Umowa nr (zwana dalej Umową) zawarta pomiędzy Orange Polska S.A., a Klientem:,
numer PESEL: zam.:.....; dane kontaktowe: (numer telefonu komórkowego i adres e-mail).

1. **Przedmiot Umowy:** usługa Start TV (zwana dalej Usługą). Zapewniamy Państwu dostęp do kanałów telewizyjnych. Listę kanałów, które gwarantujemy, znajdują Państwo na dole Umowy.
2. **Warunki świadczenia Usługi:**
 - 1) Z Usługi mogą Państwo korzystać na dowolnym dostępie do internetu (w Polsce i w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego, w tym Unii Europejskiej):
 - na komputerze - w serwisie tvgo.orange.pl, oraz
 - na urządzeniach mobilnych - poprzez aplikację Orange TV Go.Treści mogą Państwo oglądać na trzech urządzeniach jednocześnie, przy czym dany kanał telewizyjny na nie więcej niż jednym urządzeniu. Urządzenie mogą Państwo zmienić dwa razy w miesiącu.
 - 2) Udostępniamy także aplikację na telewizor. Szczegółowe zasady, na jakich mogą Państwo korzystać z aplikacji wskazujemy na naszej stronie internetowej.
 - 3) Jeśli korzystają Państwo z Usługi na urządzeniach połączonych z internetem w sieci mobilnej, zużywają Państwo pakiet danych GB.
3. **Opłata abonamentowa:** zł miesięcznie.
4. **Czas trwania Umowy:** nieokreślony.
5. **Rozpoczęcie świadczenia Usługi i naliczania opłat:** do 24 godzin od zawarcia Umowy lub w 15 dniu od zawarcia Umowy.
6. **Usługi dostępne w ramach opłaty abonamentowej:** dostęp do kanałów telewizyjnych – ogólnotematycznych, filmowych, muzycznych, dla dzieci, rozrywkowych i obcojęzycznych.
7. **Okres rozliczeniowy:**
 - 1) Okresem rozliczeniowym, który jest podstawą do rozliczenia należności za Usługę, jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na rachunku.
 - 2) Jeżeli nie będziemy świadczyli Usługi przez pełny okres rozliczeniowy, to zapłacą Państwo opłatę abonamentową proporcjonalną do liczby dni, w których Usługę świadczyliśmy.
 - 3) Umożliwiamy płatność za rachunki gotówkowo lub bezgotówkowo. Mogą to Państwo robić np. przelewem, poleceniem zapłaty, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.
8. **Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi:**

Możemy zawiesić świadczenie Usługi, jeśli:

 - 1) naruszą Państwo warunki jednej lub kilku umów, które rozliczamy na Koncie abonenckim. Zanim zawiesimy świadczenie Usługi, prześlemy Państwu informację o tym zamiarze. Wskażemy też czas na usunięcie naruszenia. W przypadku braku płatności zawiesimy świadczenie usług dopiero, gdy nie zapłacili Państwo należności pomimo, że wcześniej ograniczyliśmy świadczenia usług. Nie dotyczy to jednak przypadku, gdy uporczywie opóźniają się Państwo z płatnościami,
 - 2) uniemożliwią nam Państwo wymianę urządzeń lub infrastruktury, na których świadczymy Usługę,
 - 3) podejmiemy działania, które będą zmierzać do ograniczenia lub usunięcia zagrożenia, które dotyczy bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług – szczegółowe zasady opisujemy w Regulaminie świadczenia multimedialnych usług Orange.
9. **Forma zmiany umowy:**
 - 1) Umowę można zmienić za porozumieniem stron w formie pisemnej lub dokumentowej, w zależności od tego, w jakiej formie była ona zawarta. Mogą Państwo zdecydować, by Umowa zawarta w formie pisemnej była zmieniona w formie dokumentowej albo Umowa zawarta w formie dokumentowej była zmieniona w formie pisemnej.
 - 2) W przypadku zmian w formie dokumentowej dostarczymy Państwu treść uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie o ich akceptacji. W przypadku zmiany warunków Umowy przez telefon, warunkiem realizacji tej zmiany jest potwierdzenie jej przyjęcia po tym, jak otrzymają Państwo od nas uzgodnione treści zmian. Potwierdzenie zmiany warunków Umowy oraz Państwa akceptacja muszą się znaleźć na trwałym nośniku.
 - 3) Jeśli umożliwiamy Państwu zmiany Umowy na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez wysłanie SMS), dostarczymy także potwierdzenie realizacji takiego zlecenia albo informację o odmowie jego realizacji.
 - 4) Od zmian Umowy, które uzgodniliśmy na odległość lub poza naszym salonem mogą Państwo odstąpić w ciągu 14 dni od zmiany Umowy. Termin będzie dochowany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni.
10. **Warunki zmiany umowy:**

Przy Umowie na czas określony możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:

 - 1) konieczność zmian wynika:
 - bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub
 - z decyzji Prezesa UKE,
 - 2) zmiany są tylko:
 - na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi, lub
 - administracyjne i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków.
 - 3) zajądą inne obiektywne okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.

Przy Umowie na czas nieokreślony możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:

 - 1) konieczność zmian wynika:
 - bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub
 - z decyzji Prezesa UKE,
 - 2) zmiany są tylko:
 - na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi, lub
 - administracyjne i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków.
 - 3) wystąpi co najmniej jeden z następujących powodów:
 - świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi lub odbiega od średnich cen takich usług na rynku telekomunikacyjnym – zmiana może polegać na zmianie ceny,
 - usuwamy usługę dodatkową, jeśli:
 - dalsze świadczenie jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi, lub

- w związku z rozwojem technologii lub zmianami legislacyjnymi taka usługa jest archaiczna lub nie mamy obowiązku jej świadczenia,
- zrezygnujemy ze stosowania technologii lub infrastruktury, jeśli są one przestarzałe lub awaryjne, a jednocześnie mogą być zastąpione technologią lub infrastrukturą nowoczesną, niskoawaryjną, stwarzającą nowe możliwości, lepsze parametry świadczonych usług – zmianę wprowadzimy wyłącznie w zakresie usług, które świadczymy z użyciem tej technologii lub infrastruktury,
- zmienia się warunki umowy łączącej nas z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim, który dostarcza nam daną usługę (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam treści konieczne do świadczenia usług telewizyjnych) albo umowa taka będzie rozwiązana – zmiany wprowadzimy wyłącznie w koniecznym zakresie, który wynika ze zmian w warunkach współpracy z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim i może polegać w szczególności na usunięciu usługi, zmianie jej parametrów lub zmianie ceny,
- utracimy część albo całość infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi – możemy zmienić parametry usługi w związku z tym, że usługę będziemy świadczyć na innej infrastrukturze,
- nie będziemy mieli prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości – zmiana będzie dotyczyła tylko usługi, do której świadczenia tej częstotliwości używamy i może polegać na zmianie parametrów usługi,
- do zmiany uprawnia nas rozstrzygnięcie, zalecenie lub uzgodnienie z organem administracji (krajowym lub międzynarodowym) lub orzeczenie sądowe (krajowe lub międzynarodowe) – zmianę możemy wprowadzić wyłącznie w granicach takiego uprawnienia,
- zmienia się standardy świadczenia usług obowiązujące operatorów telekomunikacyjnych, w tym normy Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych – zmiany wprowadzimy tylko w zakresie wynikającym z nowych standardów, a jeśli ich stosowanie spowoduje wzrost kosztów świadczenia usługi, możemy także podwyższyć cenę za usługę,
- wzrosną ceny urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub koszty ich oprogramowania – zmiany wprowadzimy w odniesieniu do urządzeń, które Państwu udostępniamy lub w usługach, do których świadczenia konieczne są urządzenia lub oprogramowanie, zmiany mogą polegać na zmianie cen za udostępnienie urządzeń, zmianie urządzeń lub zmianie ceny za usługę i będą adekwatne do tego wzrostu,
- wzrosną opłaty, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności roczna opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłata za dokonanie rezerwacji częstotliwości, roczne opłaty za prawo do dysponowania częstotliwościami, roczne opłaty za prawo do wykorzystywania numeracji – zmiany wprowadzimy tylko, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej,
- wzrosną koszty ponoszone na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego – zmiany wprowadzimy tylko wówczas, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu ponoszonych na rzecz bezpieczeństwa kosztów,
- wzrosną obciążenia publicznoprawne w szczególności wzrosną stawki podatków i opłat, powstaną nowe podatki lub nastąpi zmiana sposobu ich naliczania - zmiany wprowadzimy tylko, gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie ceny i będą adekwatne do tego wzrostu obciążeń publicznoprawnych,
- wzrosną opłaty za dostęp telekomunikacyjny lub połączenia sieci – zmiany wprowadzimy tylko, gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na

zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat za dostęp lub połączenia sieci,

- średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem (dalej jako wskaźnik), ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS – na moment zawarcia Umowy to: www.stat.gov.pl) wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będzie wyższa, niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen.
- Opłaty możemy zmienić do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat, możemy zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat, możemy je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika nie skorzystaliśmy z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystaliśmy musimy zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cen dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed ogłoszeniem przez nas zmiany opłat.
- zająd inne obiektywne okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.

Zmiany wprowadzamy doręczając je Państwu na trwałym nośniku z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca (lub krótszym, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany, następuje z wyprzedzeniem krótszym lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE). Jeśli zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, zmiany przepisów prawa, jest zmianą tylko na Państwa korzyść lub tylko zmianą administracyjną, treść zmian doręczymy Państwu niezwłocznie po podaniu ich do publicznej wiadomości.

Szczegółowo wyjaśnimy Państwu powód wprowadzenia zmian oraz wskażemy konkretne postanowienie, które wykorzystujemy, a także poinformujemy o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.

Nie będzie nam przysługiwać odszkodowanie, chyba, że zmiany wynikają bezpośrednio z decyzji Prezesa UKE, zmian przepisów prawa, są zmianami tylko na Państwa korzyść albo tylko administracyjnymi.

12. Odstąpienie od umowy: mogą Państwo odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia, Umowa uznana jest za niezawartą. Jeśli na Państwa życzenie rozpoczęliśmy świadczenie Usługi przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, wystawimy rachunek za usługi zrealizowane do czasu, w którym oświadczenie o odstąpieniu do nas dotarło. Mogą Państwo skorzystać z naszego formularza odstąpienia.

13. Forma wypowiedzenia umowy: pisemnie albo w formie dokumentowej.

14. Warunki wypowiedzenia Umowy:

Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę:

- 1) z końcem okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia nam wypowiedzenia,
- 2) natychmiast, jeśli nie rozpoczęliśmy jeszcze świadczenia Usługi.

Jeśli będziemy świadczyć Usługę niezgodnie z warunkami umownymi lub przepisami prawa, powinni nas Państwo wezwać do zaniechania naruszeń i wyznaczyć na to termin minimum 7 dni. Jeżeli w tym terminie nie zaniechamy naruszeń, mogą Państwo natychmiast wypowiedzieć Umowę.

Možemy wypowiedzieć Umowę:

- 3) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,
 - 4) natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych od nas wydarzeń lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi,
 - 5) natychmiast, po wcześniejszym wysłaniu do Państwa wezwania do zaprzestania naruszeń, jeśli stwierdzimy nieprzestrzeganie przez Państwa przepisów prawa lub postanowień umownych dotyczących którejkolwiek umowy rozliczanej na danym Koncie abonenckim, w szczególności poprzez dokonywanie nadużycia w komunikacji elektronicznej; jeśli naruszenie dotyczy braku płatności wypowiemy Umowę dopiero, gdy pomimo ograniczenia, a następnie zawieszenia świadczenia usług, nie zapłacą Państwo należności we wskazanym przez nas terminie.
 - 6) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli Usługa na dotychczasowych warunkach nie jest już dostępna w ofercie,
 - 7) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli utracimy lub usuwamy infrastrukturę, która jest niezbędna do świadczenia Usługi,
 - 8) natychmiast, jeśli uniemożliwią nam Państwo wymianę urządzeń lub infrastruktury, na których świadczymy Usługę.
- 15. Inne dokumenty związane z Umową:** zakres i warunki świadczenia Usługi określamy także w Regulaminie świadczenia multimedialnych usług Orange. Ten Regulamin oraz treść Umowy stanowią informacje przedumowne, które doręczamy Państwu przed zawarciem Umowy.
- 16. Nasze dane:** Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 937 072 437 zł., adres poczty elektronicznej: kontakt@orange.com, numer telefonu do kontaktu: *100 / 510 100 100, adres do kontaktu: ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.

Kanały, które gwarantujemy:

TVP 1 HD, TVP 2 HD, TVN HD, Polsat HD, TV4 HD, TV Puls HD, Puls2 HD, TVP 3, WP, Zoom TV, Stopklatka TV.

Udostępniamy Państwu również inne kanały telewizyjne, których jednak nie gwarantujemy. Listę kanałów oraz informacje na temat ich dostępności mogą Państwo znaleźć na naszej stronie internetowej.

Zasady udzielania rabatów za e-fakturę i za zgodę na kontakt marketingowy:

1. Jeżeli zdecydują się Państwo na e-fakturę:
 - 1) będą Państwo mogli co miesiąc odbierać w Mój Orange **rabat 4,99 zł**. Aby to zrobić powinni Państwo co najmniej raz w każdym okresie rozliczeniowym wejść do Mój Orange (po zalogowaniu się adresem e-mail);
 - 2) rachunki będziemy wysyłać na podany przez Państwa adres e-mail. Jeżeli nie podacie nam Państwo adresu e-mail, rachunki będziemy udostępniać w Mój Orange.
2. Jeżeli zgodzą się Państwo na telefoniczny kontakt marketingowy udzielimy co miesiąc **rabatu 4,99 zł**.

Jeżeli wycofają Państwo zgodę na e-fakturę przestaniemy naliczać rabat. Rabat za zgodę na telefoniczny kontakt marketingowy będziemy naliczać nawet, jeśli wycofają Państwo tę zgodę. Mogą Państwo wycofać obie zgody lub tylko jedną z nich.

Wyrażam następujące zgody:

lista wyrażonych zgód

Nie wyrażam następujących zgód:

lista niewyrażonych zgód

podpis Orange

data zawarcia Umowy

podpis Klienta

Logowanie do Usługi:

Aby korzystać z Usługi powinni Państwo zalogować się do Orange TV Go na stronie tvgo.orange.pl lub w aplikacji mobilnej.

Powinni Państwo wpisać nazwę użytkownika i kod poufny.

Nazwę użytkownika (numer ID Start TV) wyślemy Państwu SMS-em lub e-mailem na numer telefonu lub adres e-mail, które przekazali nam Państwo do kontaktu. Kod poufny mogą Państwo utworzyć w Mój Orange.

Jeśli nie posiadają Państwo jeszcze konta w Mój Orange powinni je Państwo założyć z użyciem numeru ID Start TV.