

## 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.



# Umowa

## o świadczenie Pakietu Orange Love

Umowa numer ..... (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:

1) **Pakiet Orange Love** (zwany także Usługą) składający się z usług: **Internet domowy, Telefon internetowy i Abonament komórkowy**; Pakiet Orange Love jest nierozzerwalny co oznacza, że w ramach tej Umowy nie można zrezygnować z jednej z usług i korzystać z pozostałych,

2) możliwość korzystania z usług dodatkowych dostępnych dla Umowy.

### 2. Numery telefonów:

1) Telefon internetowy: .....

2) Abonament komórkowy: .....

### 3. Miejsce świadczenia Internetu domowego oraz Telefonu internetowego: .....

4. **Czas trwania Umowy** i minimalny czas korzystania z Usługi na warunkach promocji: **nieokreślony lub 24 miesiące** od rozpoczęcia świadczenia Pakietu Orange Love.

5. **Przedłużenie Umowy po 24 miesiącach**: na czas nieokreślony z ceną z ostatniego miesiąca przed przedłużeniem. Jeżeli nie będą Państwo chcieli aby Umowa przedłużyła się, powinni Państwo złożyć nam oświadczenie z wyprzedzeniem co najmniej jednego, pełnego okresu rozliczeniowego przed upływem 12 lub 24 miesięcy. Jeżeli będą Państwo chcieli przenieść numer do innego dostawcy usług z końcem 12 lub 24 miesiąca, wniosek o przeniesienie numeru mogą Państwo złożyć w dowolnym momencie trwania Umowy. Zastrzegamy sobie uprawnienie do nieprzedłużenia Umowy, o czym poinformujemy Państwa z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.

### 6. Rozpoczęcie świadczenia usług: .....

### 7. Rozpoczęcie naliczania opłat: .....

8. **Promocja**: ..... Przyznane Państwu ulgi określamy w regulaminie tej promocji.

### 9. Usługi i urządzenia dostępne w ramach opłaty abonamentowej:

- 1) internet o parametrach opisanych w punkcie Dane techniczne,
- 2) pula połączeń głosowych w ramach usługi Telefon internetowy,
- 3) pula połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów oraz pakiet danych w ramach usługi Abonament komórkowy,
- 4) urządzenia, jeśli korzystają Państwo z oferty w której je wypożyczamy,
- 5) możliwość korzystania z usług dodatkowych zgodnie z wybraną ofertą.

10. **Przeniesienie usług**: umowy na usługi, z których korzystali Państwo dotychczas, a które są przenoszone do Pakietu Orange Love, wygasają z dniem rozpoczęcia świadczenia Pakietu Orange Love.

11. **Brak warunków technicznych**: jeśli w miejscu świadczenia Usługi określonym w Umowie, nie będzie warunków technicznych, będziemy kontynuować świadczenie Usług stacjonarnych na warunkach dotychczasowych umów/, a w ramach tej Umowy będziemy Państwu świadczyć usługę Abonament komórkowy. Jeżeli nie będą Państwo chcieli korzystać z usługi Abonament komórkowy będą Państwo mogli z niej zrezygnować, wysyłając oświadczenie w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o braku warunków technicznych. Rezygnacja z usługi Abonament komórkowy będzie oznaczała rozwiązanie tej Umowy. W takim przypadku będziemy kontynuować świadczenie Usług mobilnych na warunkach dotychczasowej umowy.

Jeżeli zrezygnują Państwo z usługi Abonament komórkowy powinni Państwo zwrócić nam urządzenia zakupione wraz z Usługą w stanie nie gorszym niż wynikający z prawidłowego ich używania przez czas trwania Umowy. Mogą też Państwo zachować zakupione urządzenia,

kontynuując spłatę rat – w tej sytuacji naliczymy Państwu jednorazową opłatę odpowiadającą różnicy pomiędzy niepromocyjną a promocyjną ceną urządzenia.

### 12. Dane techniczne:

1) Internet domowy i Telefon internetowy to Usługi stacjonarne, a usługa Abonament komórkowy to Usługa mobilna.

2) Internet domowy w Opcji ..... z dynamicznym adresem IP, bez limitu przesyłania danych i z prędkościami:

– pobieranie danych: maksymalna ..... i minimalna .....,

– wysyłanie danych: maksymalna ..... i minimalna .....,

– prędkości zwykle dostępne: ..... % prędkości maksymalnych.

Prędkości zwykle dostępne mogą Państwo osiągnąć przez .....% doby, a prędkości maksymalne przez .....% doby.

Jeżeli w komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość (prędkość deklarowana) to odpowiada ona prędkości maksymalnej.

3) Telefon internetowy świadczymy w technologii VoIP umożliwiającej przesyłanie głosu w sieci internetowej.

4) Internet domowy i Telefon internetowy świadczymy w ramach jednego pasma co oznacza, że przy jednoczesnym korzystaniu z tych usług prędkość przesyłania danych lub jakość połączeń głosowych mogą być niższe.

### 13. Forma zmiany Umowy:

1) Umowę można zmienić w formie pisemnej, a na Państwa życzenie także w formie dokumentowej, w tym przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo listę kanałów, poprzez które umożliwiamy zmianę lub wypowiedzenie Umowy, ze wskazaniem konkretnych adresów poczty elektronicznej, numerów telefonów itp.

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. Potwierdzenia zmiany warunków Umowy oraz Państwa akceptacja muszą się znaleźć na trwałym nośniku.

3) Jeśli umożliwiamy Państwu dokonywanie zmian Umowy na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez wysłanie SMS), dostarczymy Państwu potwierdzenie realizacji takiego zlecenia albo informację o odmowie jego realizacji.

4) Od zmian Umowy uzgodnionych na odległość lub poza naszym Salonem mogą Państwo odstąpić składając oświadczenie w ciągu 14 dni od daty zmiany Umowy. Termin będzie dotrzymany jeśli wysłają Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni.

5) Opcję Usługi mogą Państwo zmienić jeden raz w trakcie okresu rozliczeniowego. Jeśli nie będzie warunków technicznych do zmiany Opcji, Usługę będziemy Państwu świadczyć na dotychczasowych zasadach.

6) Do zmienionych warunków Umowy obowiązują aktualne regulaminy i cenniki.

14. **Warunki zmiany Umowy**: zarówno przy Umowie na czas określony, jak i nieokreślony, możemy zmienić warunki umowne jeżeli:

1) taka konieczność wynika z przyczyn od nas niezależnych, w tym siły wyższej, zmiany przepisów prawa, decyzji administracyjnych, prawomocnych orzeczeń sądowych, utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości, zakończenia świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci,

2) wprowadzamy nowe usługi, nowe funkcjonalności usług lub udogodnienia, rozszerzamy dostępność usług na kolejne kategorie Klientów, rozszerzamy zawartość usług, np. zwiększając liczbę połączeń telefonicznych, GB lub prędkość transmisji danych do wykorzystania w ramach abonamentu, obniżamy ceny, podnosimy jakość, wprowadzamy nowe sposoby zawierania umów, kanały sprzedaży lub obsługi, wprowadzamy dodatkowe sposoby zarządzania naszą Siecią w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa,

3) usuwamy usługi dodatkowe, plany taryfowe lub funkcjonalności w związku z tym, że nie są one wykorzystywane przez naszych Klientów (korzysta z nich nie więcej niż 1% Klientów naszej Sieci Stacjonarnej lub Sieci mobilnej z wyłączeniem usług pre-paid),

4) na podstawie decyzji Prezesa UKE mamy prawo zastosować lub zmienić wysokość dopłat za usługi roamingowe.

Zmiany wprowadzamy doręczając Państwu ich treść na piśmie lub elektronicznie 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 lub orzeczeń sądowych, powoduje obniżenie cen, dodanie nowej usługi informujemy o tym tylko poprzez podanie do publicznej wiadomości. Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia zmian w życie. Wówczas nie przysługuje nam zwrot ulgi, chyba, że zmiany wynikają bezpośrednio z decyzji Prezesa UKE, zmian przepisów prawa, powodują obniżenie ceny lub dodanie nowej usługi. Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.

**15. Odstąpienie od Umowy:** mogą Państwo odstąpić od Umowy składając oświadczenie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany jeśli wysłają 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. - *treść dla nowych Klientów będących konsumentami lub prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, którzy zawierają Umowę na odległość lub poza Salonem Orange*

**16. Forma wypowiedzenia Umowy:** pisemnie albo w formie dokumentowej.

**17. Warunki wypowiedzenia Umowy:**

Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę:

1) z końcem okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia nam wypowiedzenia (dotyczy także przypadku przeniesienia numeru do innego dostawcy usług),

2) we wskazanym przez Państwa dniu, jeśli przenoszą Państwo numer do innego dostawcy usług,

3) z miesięcznym okresem wypowiedzenia, jeżeli umowa uległa automatycznemu przedłużeniu,

4) natychmiast, jeśli będziemy świadczyć Usługę niezgodnie z warunkami umownymi lub przepisami prawa albo jeśli nie rozpoczęliśmy jeszcze świadczenia Usługi.

Możemy wypowiedzieć Umowę:

5) nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia, jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,

6) natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych od nas wydarzeń nadzwyczajnych lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi,

7) 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,

8) 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 – tylko w przypadku Umowy na czas nieokreślony.

W przypadku wypowiedzenia Umowy na czas określony z powodu zaprzestania świadczenia Usługi lub braku możliwości jej świadczenia, mają Państwo prawo żądać od nas odszkodowania na takich samych zasadach jak dla odpowiedzialności z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi określonych w Regulaminie.

W przypadku wypowiedzenia Umowy przez nas z Państwa winy lub jej wypowiedzenia przez Państwa przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, możemy żądać odszkodowania związanego z ulgami, których Państwu udzieliłimy. Odszkodowanie nie przysługuje nam, jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpi w związku ze świadczeniem Usługi w sposób niezgodny z warunkami umownymi lub prawo do wypowiedzenia Umowy bez konieczności zapłaty odszkodowania wynika z przepisów obowiązującego prawa.

Jeżeli w związku z przeniesieniem numeru rozwiążą Państwo Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, oprócz odszkodowania związanego z ulgami, możemy także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

**18. Konto abonenckie:** jeśli nie zdecydują Państwo inaczej, wszystkie posiadane przez Państwa Usługi mobilne i stacjonarne będziemy rozliczać w ramach jednego Konta abonenckiego wybranego dla tej Umowy. Oznacza to, że na adres wskazany dla tej Umowy będziemy wysyłać rachunki za wszystkie Usługi mobilne z tego Konta abonenckiego oraz za wszystkie Usługi stacjonarne. W związku z tym, mogą się zmienić daty dotychczasowych cyklów rozliczeniowych i forma wysyłania rachunków - będą one dostosowane do rozwiązania przyjętego dla tej Umowy. O ile nie złożą Państwo innej dyspozycji opisane w tym punkcie rozwiązanie będziemy stosować także po zakończeniu tej Umowy.

**19. Limit wydatków:** nie licząc opłaty abonamentowej, Państwa miesięczne wydatki dotyczące tej Umowy, obejmujące też usługi dodatkowe związane z Umową nie powinny przekroczyć równowartości 20% opłaty abonamentowej właściwej dla umowy na czas nieokreślony, wskazanej w Cenniku. W przeciwnym przypadku będziemy mieć prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług do czasu wpłaty kaucji.

**20. Inne dokumenty związane z Umową:** zakres i warunki świadczenia Usługi określamy także w dokumentach: *lista regulaminów i cenników*. W dokumentach tych opisujemy w szczególności: sposoby dokonywania płatności, zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą, zakres odpowiedzialności oraz wysokość odszkodowania, zasady i termin jego wypłaty, zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji oraz informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów, sposób uzyskiwania informacji o aktualnym cenniku, ograniczenia w zakresie udostępnionych Państwu urządzeń, o ile występują i o ile zostały przez nas lub na nasze zlecenie wprowadzone, dane dotyczące funkcjonalności i jakości Usługi, sposoby przekazywania Państwu informacji o zagrożeniach związanych z Usługą, opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, zasady umieszczania Państwa danych w spisie abonentów.

**21. 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.

**Wyrażam następujące zgody:**

*lista wyrażonych zgód*

**Nie wyrażam następujących zgód:**

*lista nie wyrażonych zgód*

podpis Orange

data zawarcia Umowy

czytelny podpis Klienta