

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NR \_\_\_\_



zawarta w dniu \_\_\_\_\_ roku w \_\_\_\_\_, zwana dalej "Umową", pomiędzy:

**ALFAFIBER sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie**, adres siedziby: ul. Solna 27, 42-209 Częstochowa, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000259653, NIP: 5482497911, tel. 34 333 60 00, e-mail: biuro@alfanet24.pl, www.alfanet24.pl, zwaną dalej „Operatorem”, reprezentowanym przez Prezesa Zarządu Mariusza Jafra, a

IMIĘ I NAZWISKO / NAZWA FIRMY	
ADRES ZAMIESZKANIA / SIEDZIBY	
PESEL / NIP	
ADRES KORESPONDENCYJNY	
NABYWCA FAKTURY VAT	
MIEJSCE WYKONANIA INSTALACJI <sup>1</sup>	
REPREZENTOWANY PRZEZ	
DOWÓD OSOBISTY	
ADRES E-MAIL	NR TELEFONU

zwanym(ą) dalej "Abonentem".

Abonentowi przydziela się następujące numery, które będą służyły m.in. do identyfikacji Abonenta, w tym do zalogowania się w Panelu klienta:

NUMER ABONENTA		PIN	
----------------	--	-----	--

### § 1. Przedmiot Umowy, termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci, termin rozpoczęcia świadczenia Usług

1. Na podstawie Umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w Lokalu wskazanym przez Abonenta, po przyłączeniu go do Sieci lub aktywacji Usług, z wykorzystaniem Urządzeń lub Sprzętu, w zakresie:

- Usługi internetowej;
- Usług telefonii;
- Usług telewizji

-oraz ewentualnie innych wybranych przez Abonenta Usług dodatkowych, towarzyszących powyższym Usługom, 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. Usługi i taryfy, z których Abonent korzysta na podstawie Umowy, zostały określone w dokumencie Wykaz Usług, będącym integralną częścią Umowy.
3. Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada Tytuł prawny do Lokalu, w którym mają zostać świadczone Usługi, wskazanego powyżej jako miejsce wykonania Instalacji.
4. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
5. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do Sieci nastąpi nie później niż w ciągu 6 miesięcy dni od wejścia w życie Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi nie później niż w ciągu 15 (piętnastu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci i zweryfikowania tożsamości Abonenta w zakresie imienia i nazwiska, numeru PESEL albo serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, na wniosek Konsumenta, Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

### § 2. Elementy składające się na opłatę abonamentową

Z tytułu świadczonych Usług Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Operatora opłaty abonamentowej, która jest naliczana nie wcześniej niż od dnia Aktywacji Usługi. Opłata abonamentowa obejmuje:

- 1) W przypadku Usługi internetowej, stały dostęp do Sieci przez okres obowiązywania Umowy;
- 2) możliwość korzystania z Usług przez okres obowiązywania Umowy, wedle parametrów przypisanych do Pakietu wybranego przez Abonenta;

<sup>1</sup> Adres Zakończenia Sieci.

- 3) usługę serwisową, w tym usuwanie Usterek i Awarii, z wyłączeniem Usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych w Regulaminie;
- 4) dostęp do Panelu klienta;
- 5) w przypadku Usług telefonii, określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci, jeśli takie przewidziane są dla danej taryfy;
- 6) w przypadku Usługi telewizji, dostęp i korzystanie z Programów przez okres obowiązywania Umowy, wedle warunków wybranego przez Abonenta Pakietu.

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

1. Umowa została zawarta na czas  nieokreślony / określony:  12 miesięcy,  24 miesiące,  \_\_\_\_\_ miesięcy, liczony od dnia zawarcia Umowy. W przypadku Konsumenta, początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim pierwszy raz, nie będzie dłuższy niż 24 miesiące. Opłata abonamentowa jest naliczana od dnia Aktywacji Usług, chyba że odrębny Regulamin promocji stanowi inaczej.
2. Ulgi określone w załączniku Wykaz Usług przysługują Abonentowi od dnia wejścia w życie 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 Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki została ona zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych Abonentowi ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania. Postanowienie to stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy, z tym że dany Regulamin Promocji może wyłączać możliwość rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Operator będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź kilku Usług świadczone na warunkach nie promocyjnych, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
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.
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 lub zmienionych później Pakietów, według cen dla umów na czas nieokreślony, określonych w odpowiednim dla każdej z Usług Cenniku.
5. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.
6. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 3, Operator 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 najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
7. Po automatycznym przedłużeniu Umowy, o którym mowa w ust. 3, Operator 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 i odstąpienie od Umowy, zawieszenie świadczenia Usług**

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień Umowy, jej zmiana wymaga zgody obydwu stron Umowy i zachowania formy pisemnej. Strony dopuszczają także możliwość dokonania zmiany umowy w formie dokumentowej, przy czym prawo wyboru formy zawarcia aneksu przysługuje Abonentowi, jeśli jest Konsumentem.
2. Operator może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, będącym jej integralną częścią, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w Panelu klienta lub udostępnił Operatorowi adres poczty elektronicznej złożył żądanie dostarczania takiej treści do Panelu klienta lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. W każdym z powyższych przypadków, Operator doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie, poda je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. 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 - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub jeżeli konieczność zmiany warunków Umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. Operator może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba, że Abonent, który posiada aktywne konto w Panelu klienta lub udostępnił Operatorowi adres poczty elektronicznej złożył żądanie dostarczania takiej treści do Panelu klienta lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. W takim przypadku Operator poda dodatkowo do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym 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 - 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 Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych usług.
4. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy, określonych w Regulaminie lub Cenniku 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 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 Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych usług.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator informuje o zmianach przez publikację na swojej stronie internetowej ze wskazaniem terminu ich wprowadzenia oraz miejsca udostępnienia treści zmiany lub nowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika, uwzględniających zmiany oraz o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian - do dnia wprowadzenia zmian w życie - oraz o przysługującym Operatorowi prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych usług, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.
6. Z zastrzeżeniem § 3 ust. 5, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn. Rozwiązanie zawartej na czas określony Umowy przez Abonenta nie pozbawia Operatora prawa do domagania się zwrotu usług, zgodnie z § 3 ust. 2 Umowy. Abonentowi przysługuje ponadto prawo do rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy, z tym że dany Regulamin Promocji może to prawo wyłączać. W takim wypadku Umowa będzie wykonywana nadal w zakresie Usług, co do których wypowiedzenia nie złożono, a zastosowanie dla nich znajdą ceny jak dla umów na czas nieokreślony, zgodnie z treścią § 3 ust. 2 Umowy. Oświadczenie Operatora o rozwiązaniu umowy wymaga zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności
7. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług Abonentowi lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania:
  - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia;
  - 2) 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;
  - 3) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
  - 4) udostępnił Usługi poza Lokal;
  - 5) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - 6) uniemożliwia Przedstawicielom wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci, jak również usunięcie Usterki albo Awarii;
  - 7) utracił Tytuł prawny do Lokalu;
  - 8) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub jej załączników bądź przepisów prawa.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie przez Abonenta jakiegokolwiek opłaty określonej Umową, Operator ma prawo przesłać Abonentowi stosowne powiadomienie, w tym komunikat w Panelu klienta, wiadomość sms, wiadomość mms, wiadomość e-mail.
9. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 7 powyżej, następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach, nie wcześniej niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
10. W przypadku zawieszenia Usług, od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

11. Zawieszenie świadczenia Usług telefonii w przypadkach określonych powyżej 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 do numerów alarmowych.
12. Powyższe postanowienia nie wpływają na prawo Konsumenta do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem/na odległość w trybie UstPK w ciągu 14 od jej zawarcia.
13. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego 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 siedzibie/BOK Operatora, w rozmowie telefonicznej pod numerem infolinii 343336000 wew.2, poprzez wysłanie listownie na adres siedziby/BOK Operatora albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta pozwalającego Operatorowi zweryfikować tożsamość Abonenta, na następujący adres e-mail Operatora: [platnosci@alfanet24.pl](mailto:platnosci@alfanet24.pl)
14. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 13, w formie dokumentowej, Operator 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 - w przypadku Abonenta, który wskazał numer nie geograficzny;
  - 2) Wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny;
15. Operator potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 13, złożonego w formie dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od Umowy.

#### **§ 5. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie pojęcia użyte w Umowie, napisane z dużej litery, mają znaczenie nadane im w Regulaminie, o ile Umowa wyraźnie nie stanowi inaczej.
2. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Operatora oraz dla Abonenta.
3. W zakresie nieuregulowanym w Umowie, informacje o: (a) sposobach składania zamówień na Pakiety, (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 minimalnych oferowanych poziomach jakości Usług (g) zakresie obsługi serwisowej, oraz sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Operatora, (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) postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, (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.
4. Integralną częścią Umowy są:

<input type="checkbox"/> Wykaz Usług;	<input type="checkbox"/> Wykaz programów TV;
<input type="checkbox"/> Regulamin;	<input type="checkbox"/> Oświadczenia i wnioski Abonenta;
<input type="checkbox"/> Cennik;	<input type="checkbox"/> Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych;
<input type="checkbox"/> Regulamin Promocji _____;	<input type="checkbox"/> Instrukcja Postępowania ze Sprzętem.
5. Załącznikiem do Umowy jest także Protokół Odbioru Technicznego, sporządzany po wykonaniu Instalacji u Abonenta.
6. W sprawach nieuregulowanych w zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a zwłaszcza UstPK, UstPT Kodeksu cywilnego.
7. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a jej załącznikami, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy

.....  
**Data i podpis Abonenta**

.....  
**Podpis za Operatora**