



UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO INTERNETU PRZEZ TELE2 POLSKA SPÓŁKA Z O.O.

Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu zawarta pomiędzy: Tele2 Polska Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Marynarskiej 21, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000125125, posiadającą NIP 526-23-50-927, reprezentowaną przez: Piotra Nesterowicza oraz Jacka Wiśniewskiego – Pełnomocników Zarządu, zwaną dalej „TELE2” oraz Klientem:

Adres:
Imię: (dotyczy Klientów indywidualnych):
Nazwisko: (dotyczy Klientów indywidualnych):
Firma (dotyczy Klientów biznesowych):
Adres zameldowania (siedziby):
Ulica:
Numer domu:
Numer mieszkania:
Kod pocztowy:
Miejscowość:
PESEL (dotyczy Klientów indywidualnych):
Wyrażam ponadto zgodę na przetwarzanie następujących danych kontaktowych (patrz §10. Umowy):
REGON (dotyczy Klientów biznesowych):
NIP (dotyczy Klientów biznesowych):
E-mail:
Telefon:
Telefon komórkowy:
Fax:
Dane wskazane poniżej prosimy podać tylko w przypadku, gdy adres do korespondencji jest inny niż adres powyżej:
Adres do korespondencji:
Ulica:
Numer domu:
Numer mieszkania:
Kod pocztowy:
Miejscowość:

§1. TELE2 zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klienta następujących usług:

- usługa szerokopasmowego dostępu do sieci Internet („Usługa ADSL”),
- Usługi Dodatkowe (poczta elektroniczna, hosting, inne usługi świadczone poprzez sieć Internet lub związane z korzystaniem z sieci Internet, których szczegółowa lista znajduje się w aktualnym Cenniku), zwanych dalej łącznie „Usługami”, natomiast Klient zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za zrealizowane Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, oraz wykonywania innych obowiązków określonych w Umowie i Regulaminie.

§2. Warunki świadczenia Usług, ich szczegółowy zakres i ceny określają „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez TELE2 Polska Spółka z o.o.” oraz Cennik, stanowiące załączniki do Umowy i doręczone Klientowi przy zawarciu Umowy. TELE2 powiadomi Klienta o zmianie Regulaminu lub Cennika; ich aktualne teksty dostępne są na stronie www.TELE2.pl oraz w siedzibie TELE2.

§3. Skorzystanie z Usług wymaga złożenia przez Klienta odrębnego „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na świadczenie usługi ADSL” (Zamówienie) zawierającego jednocześnie wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu z Telekomunikacją Polską S.A. (o ile Klient jest stroną takiej umowy); w takim przypadku, TELE2 rozpocznie świadczenie Usług nie później niż po upływie siedmiu dni roboczych od zaprzestania świadczenia usług przez TP SA. W pozostałych wypadkach, TELE2 rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania kompletnego poprawnie wypełnionych formularzy niniejszej Umowy oraz Zamówienia. TELE2 nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

§4. Klient będzie korzystał z Usług w lokalu wskazanym w treści Zamówienia. Klient oświadcza, iż posiada tytuł prawny do powyższego lokalu.

§5. TELE2 rozpocznie świadczenie Usług na rzecz Klienta pod warunkiem istnienia możliwości technicznych zrealizowania Zamówienia. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia nie będzie możliwa z przyczyn technicznych, Umowa wygasa, o czym TELE2 powiadomi Klienta listownie. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia Usług z prędkością wybraną przez Klienta, TELE2 będzie świadczył Usługi z najwyższą możliwą prędkością, po cenach odpowiadających tej prędkości, o czym Klient zostanie powiadomiony; w takim przypadku Klient może odstąpić od Umowy w terminie 7 dni od dnia powiadomienia, a po upływie tego terminu Klient może zmienić Umowę poprzez wybór innej opcji. Zawieszenie świadczenia Usług z przyczyn obciążających Klienta wskazanych w treści Regulaminu nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania opłat za Usługi.

§6. 1. Klient zobowiązuje się korzystać z Usług wyłącznie przy użyciu urządzeń dopuszczonych do obrotu i posiadających wymagany certyfikat zgodności, deklarację zgodności albo świadectwo homologacji. Klient wyraża zgodę na sprawdzenie stanu technicznego łączy abonenckich oraz urządzeń w miejscu ich instalacji w zakresie niezbędnym dla wykonania niniejszej Umowy, a także zobowiązuje się do udostępnienia lokalu w uzgodnionym terminie celem usunięcia awarii jakie mogą wystąpić w łączy abonenckim. 2. W ramach obsługi serwisowej, TELE2 dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach będących własnością TELE2, jednakże Klient ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z przyczyn obciążających Klienta i zobowiązany jest do pokrycia kosztów usunięcia uszkodzeń z tego tytułu. Klient może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług w Biurze Obsługi Klienta TELE2 pod nr 0 801 801 222. 3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą TELE2 ponosi odpowiedzialność, nie dłuższą jednak niż za 30 dni, Klientowi przysługują kara umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej obliczonej według rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiła przerwa – chyba że łączny czas przerwy w tym Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 24 godziny. Do okresu, za który Klientowi przysługują kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.

§7. 1. Klient składa reklamację ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta TELE2 albo pisemnie (na adres: skrytka pocztowa nr 597, 40-900 Katowice 2), telefonicznie bądź przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku lub faktury zawierających nieprawidłowe obliczenie należności za Usługi. Reklamacja złożona po upływie terminu TELE2 pozostawi bez rozpoznania, o czym powiadomi reklamującego. 2. Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres zamieszkania (siedziby) Klienta, b) numer Klienta nadany przez TELE2 lub adres miejsca zakończenia

sieci, c) przedmiot reklamacji, reklamowany okres, oraz okoliczności uzasadniające reklamację, d) datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł), a w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy TELE2 określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług – również termin rozpoczęcia świadczenia Usług wskazany w Umowie, e) w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adresu właściwego do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, f) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 (z wyjątkiem warunku wskazanego w ust. 2 pkt e) powyżej), upoważniona osoba reprezentująca TELE2 przyjmująca reklamację lub jednostka TELE2 rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie informuje reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, lub wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt e) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka TELE2 rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona. 4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, upoważniona osoba reprezentująca TELE2 jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość (w tym drogą elektroniczną), TELE2 w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi na piśmie jej przyjęcie (z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki TELE2 rozpatrującej reklamację), chyba że w tym czasie udzielił pisemnej odpowiedzi na reklamację. 5. TELE2 udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. 6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę jednostki TELE2 rozpatrującej reklamację, b) powołanie podstawy prawnej, c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub postępowaniu przed sądem polubownym przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE), g) podpis upoważnionej pracownicy reprezentującej TELE2, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. 7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. Klient może wówczas w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych na adres: skrytka pocztowa nr 597, 40-900 Katowice 2, który rozpatruje odwołanie i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia. 8. Ewentualny spór z konsumentem może zostać rozstrzygnięty w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego przy Prezese UKE.

§8. Z zastrzeżeniem postanowień § 9, Umowa została zawarta na czas oznaczony obejmujący 12, 24 albo 36 miesięcy (w zależności od wybranej przez Klienta opcji), liczone od daty wpisania Klienta do systemu bilingwowej TELE2. Zawarcie Umowy na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi w opłacie abonamentowej (w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy opłatą abonamentową właściwą dla danej opcji Usługi w umowie na czas nieoznaczony a opłatą abonamentową właściwą dla tejże opcji Usługi w umowie na czas oznaczony za każdy miesiąc korzystania z Usług przez Klienta), jak też ulgi w opłacie za korzystanie z modemu oraz opłacie aktywacyjnej (w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy opłatą pobieraną przy umowie na czas nieoznaczony a opłatą pobieraną przy umowie na czas oznaczony). W przypadku rozwiązania w powyższym okresie Umowy z przyczyn obciążających Klienta, TELE2 uprawiona będzie do obciążenia Klienta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość przyznanych Klientowi ulg (kwoty opłat nie podlegają VAT). Po upływie czasu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa przekształci się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony (powiązaną ze standardowym pakietem cenowym), chyba że najpóźniej 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania, do TELE2 wpłynie pisemne oświadczenie Klienta o rezygnacji z przedłużenia Umowy.

§9. W przypadku wyboru przez Klienta standardowego pakietu cenowego, Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony i może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia (ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego), z zastrzeżeniem szczególnych przypadków określonych w Regulaminie. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Szczegółową formę oświadczenia o rozwiązaniu Umowy określa Regulamin.

§10. Dane dotyczące Klienta będą przetwarzane przez TELE2 w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów i zadań TELE2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a Klientowi przysługują prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania.

Wybieram (należy wybrać właściwe opcje w każdej kolumnie poprzez postawienie znaku X w okienku):

Prędkość:	Czas trwania Umowy:	Modem:
<input type="checkbox"/> 1 Mb/s	<input type="checkbox"/> 12 miesięcy	<input type="checkbox"/> Thomson ST 536v6
<input type="checkbox"/> 2 Mb/s	<input type="checkbox"/> 24 miesiące	<input type="checkbox"/> własny (Klienta)
<input type="checkbox"/> 6 Mb/s	<input type="checkbox"/> 36 miesięcy	
	<input type="checkbox"/> nieoznaczony (pakiet standardowy)	

Akceptuję wystawianie i przysyłanie mi faktur w formie elektronicznej w rozumieniu rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. (Dz. U. Nr 133 poz. 1119). Jeżeli z uwagi na przeszkody formalne lub techniczne wystawienie i przysyłanie faktury w formie elektronicznej będzie niemożliwe, faktura zostanie przesłana w formie papierowej.

TAK NIE (należy zaznaczyć właściwą opcję)

Przy podpisywaniu niniejszej Umowy Klient nie uiszcza żadnych opłat.

TELE2: Piotr Nesterowicz	<i>Piotr Nesterowicz</i>	TELE2: Jacek Wiśniewski	<i>Jacek Wiśniewski</i>
-----------------------------	--------------------------	----------------------------	-------------------------

Wypełnia Klient:	
Miejscowość:	Data:
Imię:	Nazwisko:





UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO INTERNETU PRZEZ TELE2 POLSKA SPÓŁKA Z O.O.

Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu zawarta pomiędzy: Tele2 Polska Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Marynarskiej 21, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000125125, posiadającą NIP 526-23-50-927, reprezentowaną przez: Piotra Nesterowicza oraz Jacka Wiśniewskiego – Pełnomocników Zarządu, zwaną dalej „TELE2” oraz Klientem:

Adres:
Imię: (dotyczy Klientów indywidualnych):
Nazwisko: (dotyczy Klientów indywidualnych):
Firma (dotyczy Klientów biznesowych):
Adres zameldowania (siedziby):
Ulica:
Numer domu:
Numer mieszkania:
Kod pocztowy:
Miejscowość:
PESEL (dotyczy Klientów indywidualnych):
Wyrażam ponadto zgodę na przetwarzanie następujących danych kontaktowych (patrz §10. Umowy):
REGON (dotyczy Klientów biznesowych):
NIP (dotyczy Klientów biznesowych):
E-mail:
Telefon:
Telefon komórkowy:
Fax:
Dane wskazane poniżej prosimy podać tylko w przypadku, gdy adres do korespondencji jest inny niż adres powyżej:
Adres do korespondencji:
Ulica:
Numer domu:
Numer mieszkania:
Kod pocztowy:
Miejscowość:

§1. TELE2 zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klienta następujących usług:

- usługa szerokopasmowego dostępu do sieci Internet („Usługa ADSL”),
- Usługi Dodatkowe (poczta elektroniczna, hosting, inne usługi świadczone poprzez sieć Internet lub związane z korzystaniem z sieci Internet, których szczegółowa lista znajduje się w aktualnym Cenniku), zwanych dalej łącznie „Usługami”, natomiast Klient zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za zrealizowane Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, oraz wykonywania innych obowiązków określonych w Umowie i Regulaminie.

§2. Warunki świadczenia Usług, ich szczegółowy zakres i ceny określają „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez TELE2 Polska Spółka z o.o.” oraz Cennik, stanowiący załączniki do Umowy i doręczone Klientowi przy zawarciu Umowy. TELE2 powiadomi Klienta o zmianie Regulaminu lub Cennika; ich aktualne teksty dostępne są na stronie www.TELE2.pl oraz w siedzibie TELE2.

§3. Skorzystanie z Usług wymaga złożenia przez Klienta odrębnego „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na świadczenie usługi ADSL” (Zamówienie) zawierającego jednocześnie wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu z Telekomunikacją Polską S.A. (o ile Klient jest stroną takiej umowy); w takim wypadku, TELE2 rozpocznie świadczenie Usług nie później niż po upływie siedmiu dni roboczych od zaprzestania świadczenia usług przez TP SA. W pozostałych wypadkach, TELE2 rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania kompletnie poprawnie wypełnionych formularzy niniejszej Umowy oraz Zamówienia. TELE2 nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

§4. Klient będzie korzystał z Usług w lokalu wskazanym w treści Zamówienia. Klient oświadcza, iż posiada tytuł prawny do powyższego lokalu.

§5. TELE2 rozpocznie świadczenie Usług na rzecz Klienta pod warunkiem istnienia możliwości technicznych zrealizowania Zamówienia. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia nie będzie możliwa z przyczyn technicznych, Umowa wygasa, o czym TELE2 powiadomi Klienta listownie. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia Usług z prędkością wybraną przez Klienta, TELE2 będzie świadczył Usługi z najwyższą możliwą prędkością, po cenach odpowiadających tej prędkości, o czym Klient zostanie powiadomiony; w takim przypadku Klient może odstąpić od Umowy w terminie 7 dni od dnia powiadomienia, a po upływie tego terminu Klient może zmienić Umowę poprzez wybór innej opcji. Zawieszenie świadczenia Usług z przyczyn obciążających Klienta wskazanych w treści Regulaminu nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania opłat za Usługi.

§6. 1. Klient zobowiązuje się korzystać z Usług wyłącznie przy użyciu urządzeń dopuszczonych do obrotu i posiadających wymagany certyfikat zgodności, deklarację zgodności albo świadectwo homologacji. Klient wyraża zgodę na sprawdzenie stanu technicznego łączy abonentkich oraz urządzeń w miejscu ich instalacji w zakresie niezbędnym dla wykonywania niniejszej Umowy, a także zobowiązuje się do udostępnienia lokalu w uzgodnionym terminie celem usunięcia awarii jakie mogą wystąpić w łączy abonentkich. 2. W ramach obsługi serwisowej, TELE2 dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach będących własnością TELE2, jednakże Klient ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z przyczyn obciążających Klienta i zobowiązany jest do pokrycia kosztów usunięcia uszkodzeń z tego tytułu. Klient może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług w Biurze Obsługi Klienta TELE2 pod nr 0 801 801 222. 3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą TELE2 ponosi odpowiedzialność, nie dłuższą jednak niż za 30 dni, Klientowi przysługują kara umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej obliczonej według rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiła przerwa – chyba że łączny czas przerwy w tym Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 24 godziny. Do okresu, za który Klientowi przysługują kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.

§7. 1. Klient składa reklamację ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta TELE2 albo pisemnie (na adres: skrytka pocztowa nr 597, 40-900 Katowice 2), telefonicznie bądź przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku lub faktury zawierających nieprawidłowe obliczenie należności za Usługi. Reklamacja złożona po upływie terminu TELE2 pozostawi bez rozpoznania, o czym powiadomi reklamującego. 2. Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres zamieszkania (siedziby) Klienta, b) numer Klienta nadany przez TELE2 lub adres miejsca zakończenia

sieci, c) przedmiot reklamacji, reklamowany okres, oraz okoliczności uzasadniające reklamację, d) datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł), a w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy TELE2 określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług – również termin rozpoczęcia świadczenia Usług wskazany w Umowie, e) w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adresu właściwego do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, f) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 (z wyjątkiem warunku wskazanego w ust. 2 pkt e) powyżej), upoważniona osoba reprezentująca TELE2 przyjmująca reklamację lub jednostka TELE2 rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie informuje reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, lub wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt e) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka TELE2 rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona. 4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, upoważniona osoba reprezentująca TELE2 jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość (w tym drogą elektroniczną), TELE2 w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi na piśmie jej przyjęcie (z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki TELE2 rozpatrującej reklamację), chyba że w tym czasie uzdzieli pisemnie odpowiedź na reklamację. 5. TELE2 udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. 6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę jednostki TELE2 rozpatrującej reklamację, b) powołanie podstawy prawnej, c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub postępowaniu przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE), g) podpis upoważnionej pracownicy reprezentującej TELE2, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. 7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. Klient może wówczas w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych na adres: skrytka pocztowa nr 597, 40-900 Katowice 2, który rozpatruje odwołania i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia. 8. Ewentualny spór z konsumentem może zostać rozstrzygnięty w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego przy Prezesie UKE.

§8. Z zastrzeżeniem postanowień § 9, Umowa została zawarta na czas oznaczony obejmujący 12, 24 albo 36 miesięcy (w zależności od wybranej przez Klienta opcji), liczone od daty wpisania Klienta do systemu bilingwowego TELE2. Zawarcie Umowy na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi w opłacie abonamentowej (w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy opłatą abonamentową właściwą dla danej opcji Usługi w umowie na czas nieoznaczony a opłatą abonamentową właściwą dla tejże opcji Usługi w umowie na czas oznaczony za każdy miesiąc korzystania z Usług przez Klienta), jak też ulgi w opłacie za korzystanie z modemu oraz opłacie aktywacyjnej (w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy opłatą pobieraną przy umowie na czas nieoznaczony a opłatą pobieraną przy umowie na czas oznaczony). W przypadku rozwiązania w powyższym okresie Umowy z przyczyn obciążających Klienta, TELE2 uprawiona będzie do obciążenia Klienta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość przyznanych Klientowi ulg (kwoty opłat nie podlegają VAT). Po upływie czasu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa przekształci się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony (powiązaną ze standardowym pakietem cenowym), chyba że najpóźniej 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania, do TELE2 wpłynie pisemne oświadczenie Klienta o rezygnacji z przedłużenia Umowy.

§9. W przypadku wyboru przez Klienta standardowego pakietu cenowego, Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony i może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia (ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego), z zastrzeżeniem szczególnych przypadków określonych w Regulaminie. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Szczegółową formę oświadczenia o rozwiązaniu Umowy określa Regulamin.

§10. Dane dotyczące Klienta będą przetwarzane przez TELE2 w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów i zadań TELE2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a Klientowi przysługują prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania.

Wybieram (należy wybrać właściwe opcje w każdej kolumnie poprzez postawienie znaku X w okienku):

Prędkość:	Czas trwania Umowy:	Modem:
<input type="checkbox"/> 1 Mb/s	<input type="checkbox"/> 12 miesięcy	<input type="checkbox"/> Thomson ST 536v6
<input type="checkbox"/> 2 Mb/s	<input type="checkbox"/> 24 miesiące	<input type="checkbox"/> własny (Klienta)
<input type="checkbox"/> 6 Mb/s	<input type="checkbox"/> 36 miesięcy	
	<input type="checkbox"/> nieoznaczony (pakiet standardowy)	

Akceptuję wystawianie i przysyłanie mi faktur w formie elektronicznej w rozumieniu rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. (Dz. U. Nr 133 poz. 1119). Jeżeli z uwagi na przeszkody formalne lub techniczne wystawianie i przysyłanie faktury w formie elektronicznej będzie niemożliwe, faktura zostanie przesłana w formie papierowej.

TAK NIE (należy zaznaczyć właściwą opcję)

Przy podpisywaniu niniejszej Umowy Klient nie uiszcza żadnych opłat.

TELE2: Piotr Nesterowicz	<i>Piotr Nesterowicz</i>	TELE2: Jacek Wiśniewski	<i>Jacek Wiśniewski</i>
Wypełnia Klient:			
Miejscowość:		Data:	
Imię:		Nazwisko:	

TELE2
PO CO PŁAĆĆ WIĘCEJ?