TOYA

☐ UMOWA ABONENCKA NR .....

☐ ANEKS z dnia ..... DO UMOWY

Kod Abonenta: .....

zawarta/y w ....., w dniu ..... poza lokalem Operatora, między Operatorem - TOYA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, 90-554, ul. Łąkowa 29, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000062796, NIP: 7250013208, Regon: 004274906, adres poczty elektronicznej: info@toya.net.pl, nr telefonu (42) 6333888 a Abonentem:

DANE ABONENTA			
1. Imię i nazwisko:		2. Imię i nazwisko:	
1. PESEL:		2. PESEL:	
1. Adres zameldowania/ zamieszkania:		2. Adres zameldowania/ zamieszkania:	
prowadzącym / prowadzącą / prowadzącymi działalność gospodarczą pod nazwą:			

z siedzibą w:			
NIP:		REGON:	
Adres do korespondencji:			
Telefon kontaktowy:		Adres e-mail:	

WYKAZ USŁUG I PAKIETÓW TARYFOWYCH

	Nazwa usługi:	Nazwa / kod promocji:	Okres zobowiązania (m-c) / Obowiązuje od	Opłaty abonamentowe (m-c)		Opłaty dodatkowe		Zgoda na cykliczne przedłużenie okresu zobowiązania
				promocyjne	cennikowe	aktywacyjne	instalacyjne	
	Adres instalacji (adres zakończenia sieci):							
	Jednorazowa opłata za: ☐ *niestandardowa instalacja* *x* *zł* / ☐ *inne* *zł*							
INTERNET	TOYAnet Firma ☐ WiFi ☐ WiFi Plus							
INTERNET								
INTERNET	Bezpieczny Internet							
INTERNET	Pakiet SLA							
INTERNET	Serwis GO ON Biznes							
TELEFONIA	TOYAtel Firma numer							
TELEFONIA	TOYAtel Firma numer							
TELEFONIA	TOYAkomórkowa Firma numer							
TELEFONIA								
TELEFONIA								
TELEWIZJA	TOYAtv Firma							
TELEWIZJA								
TELEWIZJA								
TELEWIZJA	Dostęp do usług TV							
TELEWIZJA	Multiroom							
TELEWIZJA	Multiroom							
	Utrzymanie łącza telekomunikacyjnego							

Ceny podane w tabeli są cenami netto, do których należy doliczyć podatek VAT według stawki 8% dla Pakietów Usługi TOYAtv i dla Dostępu do Usług TOYAtv oraz 23% dla pozostałych Pakietów Usług i opłat. Opłaty abonamentowe dla usług TOYAtv lub TOYAnet nie obejmują ulg w wysokości 5,00 zł brutto związanych z udzieleniem zgód marketingowych oraz ulgi w wysokości 5,00 zł brutto związanej z wyrażeniem zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej za świadczone usługi jeżeli te ulgi zostały przyznane w ramach danej promocji. Ulga dotyczącą otrzymywania faktur w postaci elektronicznej dotyczy promocji obowiązujących do 14.04.2026r.

Okres zobowiązania rozpoczyna się od następnego miesiąca po dacie aktywacji Usług, chyba że w Wykazie Usług i Pakietów taryfowych wskazano inaczej, a w przypadku łącznego zamówienia co najmniej dwóch Usług (oferta łączona), od następnego miesiąca po dacie aktywacji ostatniej z nich. Warunki cyklicznego przedłużenia okresu zobowiązania określa właściwy Cennik i regulamin promocji.
Czas oczekiwania na podłączenie do Sieci TOYA i rozpoczęcie świadczenia Usług wynosi maksymalnie..... dni roboczych od dnia zawarcia niniejszej Umowy, przy czym Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną albo zawartymi we właściwym rejestrze albo po potwierdzeniu danych drogą elektroniczną oraz podpisaniu protokołu odbioru Urządzenia dostępowego lub aktywacji karty SIM.

W przypadku procedury przenoszenia usług od innego operatora, czas oczekiwania na podłączenie do sieci i rozpoczęcie świadczenia usług wynosi nie więcej, niż 1 dzień roboczy od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym operatorem.

TREŚĆ ZGÓD ABONENCKICH

Wyrażam zgodę na otrzymywanie od TOYA Sp. z o.o. informacji handlowych za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, w szczególności w ramach korzystania z usług komunikacji interpersonalnej.	☐ Tak ☐ Nie
Wyrażam zgodę na używanie przez TOYA Sp. z o.o. automatycznych systemów wywołujących dla celów przesyłania informacji handlowej, w tym marketingu bezpośredniego.	☐ Tak ☐ Nie
Wyrażam zgodę na profilowanie moich danych w celach marketingowych, poprzez prowadzenie badań, ocenę zainteresowań i preferencji zakupowych w oparciu o spseudonimizowane informacje dotyczące wykorzystanych usług pobrane z Urządzenia dostępowego, w celu oferowania usług o wartości dodanej, prezentowania reklam produktów i usług w oparciu o określone preferencje.	☐ Tak ☐ Nie
Wyrażam zgodę na otrzymywanie faktur za usługi drogą elektroniczną poprzez udostępnienie ich na stronie internetowej eboa.toya.net.pl zgodnie z Regulaminem.	☐ Tak ☐ Nie
Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji o zmianach do Umowy Abonenckiej, Regulaminu Korzystania z Usług TOYA FIRMA, Cenników i regulaminów promocji (jeżeli mają zastosowanie), Regulaminu Usługi Bezpieczny Internet, Cennika, drogą elektroniczną na podany adres email.	☐ Tak ☐ Nie
Wyrażam zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu 14 dni od daty zawarcia umowy. Przyjmuję do wiadomości, że w przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, mam obowiązek poniesienia kosztów aktywacji i świadczenia usług za okres korzystania.	☐ Tak ☐ Nie

Wyrażenie powyższych zgód jest całkowicie dobrowolne. Abonent ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Dane przetwarzane będą w sposób wynikający z powyższych zgód jedynie do momentu ich wycofania przez osobę, której dane dotyczą.
Abonent oświadcza, że:
- przed zawarciem niniejszej umowy otrzymał na Trwałym nośniku informacje przedumowne (w tym Cennik i Regulamin oraz Cenniki i regulaminy promocji, jeżeli umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych), a także – na osobnym dokumencie - główne elementy informacji przedumownych i, że zapoznał się z nimi i akceptuje treść wszystkich otrzymanych dokumentów;
- został poinformowany o prawie wyboru formy zawarcia umowy, spośród oferowanych przez TOYA form: pisemnej lub dokumentowej (drogą elektroniczną lub telefonicznie).

W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają: Cennik i Regulamin oraz Cenniki i regulaminy promocji, jeżeli umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych oraz Regulamin usługi Bezpieczny Internet, Regulamin Usługi Gwarancja SLA jeżeli Umowa obejmuje tę usługę.
Umowa zawarta jest w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Oświadczam, że Umowa została zawarta podczas umówionej wcześniejszej wizyty. ☐ Tak ☐ Nie

Akceptuję regulamin Klubu Wytwórnia: ☐ Tak ☐ Nie

..... w imieniu Operatora

..... w imieniu Abonenta

§1

1. Umowa na poszczególne Usługi zostaje zawarta na czas nieoznaczony z okresem zobowiązania określonym w tabeli powyżej.
2. Za wykonanie Usług Abonent wniesie opłaty instalacyjne oraz aktywacyjne i zobowiązuje się do opłacania opłat abonamentowych w wysokości podanej w tabeli powyżej z uwzględnieniem Cenników oraz Cenników i regulaminów promocji (jeżeli mają zastosowanie) a także opłaty za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego, jeżeli obowiązuje w danym przypadku. Na opłatę abonamentową składają się:
   a. w przypadku Usługi TOYAtv opłaty za: Dostęp do usług telewizyjnych, wykupione Pakiety taryfowe Usługi, reemisję, emisję własnych programów;
   b. w przypadku Usługi TOYAnet opłaty za: wykupione Pakiety taryfowe Usługi;
   c. w przypadku Usługi TOYAtel opłaty za: wykupione Pakiety taryfowe Usługi, połączenia;
   d. w przypadku Usługi TOYAkomórkowa opłaty za: wykupione Pakiety taryfowe Usługi, połączenia, transmisję danych.
3. Wskazane w tabeli powyżej kwoty wynikają z Cennika lub Cenników i regulaminów promocji, i obowiązują w dniu zawarcia Umowy. Opłaty mogą podlegać zmianom w przypadku zmiany obowiązujących Abonenta Cennika lub Cenników i regulaminów promocji, na zasadach określonych w Umowie.
4. Wszelkie podlegające opłacie świadczenia dodatkowe związane z Umową, których łącznej wysokości rozsądnie oceniając nie można z uwagi na ich charakter przewidzieć w momencie zawarcia Umowy, wskazane zostały w Cennikach wraz ze stawką lub sposobem ich obliczenia. Opłaty za te świadczenia dodatkowe nie są uwzględnione w tabeli powyżej.
5. W przypadku przekroczenia Pakietu taryfowego w Usługach TOYAkomórkowa i TOYAtel opłaty będą naliczane zgodnie z Cennikiem.
6. Okresem rozliczeniowym jest okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, który jest traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia aktywacji Usług do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
7. Abonent może dokonać płatności przelewem na indywidualny numer rachunku bankowego wskazany na książeczkach opłat lub fakturach. Dodatkowo Operator umożliwia płatność za pośrednictwem eBOA (przelew on-line, BLIK, karta płatnicza), przy której może wystąpić konieczność zapłacenia prowizji wskazanej przed dokonaniem płatności.

§2

1. Zakres i warunki świadczenia przez Operatora usług określone są w „Regulaminie korzystania z usług TOYA FIRMA" (zwanym także Regulaminem), Cennikach i regulaminach promocji (jeżeli mają zastosowanie), a w przypadku usługi Bezpieczny Internet odpowiednio w Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet. Ceny i opłaty za Usługi świadczone przez Operatora określone są w Cenniku i Cennikach i regulaminach promocji

(jeżeli mają zastosowanie). Dokumenty te dostępne są na stronie www.toya.net.pl oraz w Biurach Obsługi Abonenta Operatora.

2. „Regulamin korzystania z usług TOYA FIRMA" zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
   a. zasad, trybu i terminów składania reklamacji,
   b. sposobów przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

§3

1. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych można zawrzeć w formie pisemnej lub dokumentowej (drogą elektroniczną lub telefonicznie). Zamawiający ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Operatora.
2. Zamówienia na Usługi lub zmianę ich parametrów (w tym zmianę Pakietów taryfowych) mogą być zgłaszane do Operatora:
   a. pisemnie,
   b. telefonicznie,
   c. osobiście w BOA,
   d. z wykorzystaniem eBOA,
   e. z wykorzystaniem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
3. W przypadku wyboru formy dokumentowej (telefonicznie, z wykorzystaniem eBOA lub poczty elektronicznej), TOYA utrwala i dostarcza Abonentowi treść warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
4. Operator może dla wybranych Usług nadać Abonentowi PIN – ciąg znaków identyfikujący Abonenta, umożliwiający zmianę parametrów Usług. Zmiany parametrów Usługi wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
5. Abonentowi będącemu konsumentem lub osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio związanym z jej działalnością gospodarczą gdy z treści umowy wynika, że umowa nie posiada dla tego Abonenta charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez danego Abonenta działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, przysługuje prawo odstąpienia od zmiany warunków Umowy, dokonanej na odległość lub poza lokalem Operatora, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia, na zasadach określonych w pouczeniu zawartym pod umową.
6. W przypadku złożenia zamówienia na dodatkowe Usługi termin obowiązywania Umowy w stosunku do dotychczasowych Usług nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.
7. Abonent na podstawie wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet taryfowy.
8. Czasowe odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące.
9. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu, wznowienie świadczenia Usługi wymaga wniesienia stosownej opłaty, zgodnej z Cennikiem.
10. Abonent może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
    W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową lub zamówionych w czasie trwania Umowy Pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług.
11. Jeżeli Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usługi TOYAnet lub Usługi TOYAtel lub TOYAkomórkowa w ofercie łączonej wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej, postanowienia dotyczące wypowiedzenia Umowy określone są w ust. 10 powyżej, postanowienia dotyczące jednostronnej zmiany warunków Umowy przez Operatora, postanowienia dotyczące zmiany dostawcy i zachowania ciągłości usługi TOYAnet oraz dochodzenia przez Abonenta roszczeń z tytułu nienależytego wykonywania Umowy, stosuje się odpowiednio do wszystkich usług objętych Umową. Jeżeli Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu zobowiązania do korzystania z Usług ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.
12. Rozwiązanie za zgodą obu stron, odstąpienie od Umowy albo wypowiedzenie Umowy jest możliwe w formie pisemnej, dokumentowej z wykorzystaniem poczty elektronicznej (poprzez wysłanie oświadczenia na adres: info@toya.net.pl).
13. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 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 podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
    2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany w Umowie przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny, przy czym obwiązek uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem;
    3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.
14. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy złożonego w formie dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.
15. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu (poczta, poczta elektroniczna, telefon, SMS) do natychmiastowego zaprzestania ich naruszania Umowa może być rozwiązana przez Operatora z winy Abonenta w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się:
    a. niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 11, § 12 ust. 3, § 14 lub § 21 Regulaminu,
    b. nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta,
    c. udostępnianie Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora,
    d. odmowę wyrażenia zgody na pokrycie kosztów naprawy Przyłącza, o której mowa w § 10 ust.3 Regulaminu.

    Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.
16. W przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony ze wskazanym okresem zobowiązania lub Umowy promocyjnej na czas nieokreślony ze wskazanym okresem zobowiązania, Umowa po upływie tego okresu obowiązuje nadal przez czas nieokreślony, a Abonament za Usługi będzie zgodny z aktualnymi Cennikami, chyba że w Umowie wskazano inaczej.
17. Operator, z zastrzeżeniem ust. 18, jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia, pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie.
18. Abonent będący stroną Umowy o świadczenie usługi TOYAtel, który zmienia miejsce zainstalowania Urządzenia dostępowego, może żądać przeniesienia przydzielonego mu numeru w ramach istniejącej sieci TOYA na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego.
19. Abonent w zakresie Usługi TOYAtel i TOYAkomórkowa może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
20. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, nie może w okresie obowiązywania promocji zmienić Pakietu taryfowego Usługi na inny o niższej opłacie abonamentowej ani czasowo odłączyć Usługi.
21. W przypadku, gdy Umowa zostanie wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania do korzystania z Usługi, Operator może dochodzić odszkodowania. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go

do Sieci TOYA, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia Usług.
Odszkodowanie, o którym mowa w niniejszym ustępie, nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych stanowiących cenę za tę Usługę, które Abonent byłby zobowiązany uiścić do czasu zakończenia okresu zobowiązania do korzystania z Usługi.

22. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego Urządzenia dostępowego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, w terminie 7 dni. Zwrot polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na jego koszt Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego, pomimo wcześniejszego wezwania przez Operatora, Abonent zostanie obciążony opłatą zgodną z Cennikiem obowiązującym Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta w/w opłaty, w tym również w drodze jej wyegzekwowania w stosownym postępowaniu, urządzenie przechodzi na własność Abonenta z chwilą wpływu kwoty opłaty na rachunek Operatora.
23. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, w załączeniu do Umowy znajduje się informacja o odstąpieniu od Umowy dotycząca wskazanych w niej Abonentów oraz wzór formularza odstąpienia od Umowy.
24. Operator będzie porozumiewał się z Abonentem z wykorzystaniem danych podanych przez Abonenta (adres, telefon, adres poczty elektronicznej) i za pomocą środków umożliwiających kontaktowanie się z wykorzystaniem tych danych (poczta, telefon, SMS, poczta elektroniczna). Abonent może kontaktować się z Operatorem z wykorzystaniem danych kontaktowych Operatora podanych w Umowie (telefon, adres poczty elektronicznej).

§4

1. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet lub Cennikach, w tym Cennikach i regulaminach promocji, w przypadkach:
   a. gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
   b. gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE;
   c. gdy proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi;
   d. gdy proponowane zmiany mają wyłącznie charakter administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów;
   e. zmiany prawa wpływającej na warunki świadczenia Usług przez Operatora, w szczególności zmieniającej warunki: (1) podlegania obciążeniom publiczno-prawnym, (2) prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, (3) nabywania praw autorskich i praw pokrewnych, w tym do programów;
   f. wydania orzeczeń sądowych lub aktów administracji (decyzji, rekomendacji, zaleceń, stanowisk) wpływających na działalność Operatora, w szczególności konkretyzujących lub nakładających nowe obowiązki;
   g. rozszerzenia przez Operatora zakresu świadczonych usług lub usług dodatkowych, wprowadzenia nowych funkcjonalności, poprawienia parametrów usług, udostępnienia usług kolejnym kategoriom Abonentów, wprowadzenia nowych sposobów zawierania umów lub kanałów komunikacji z Abonentem;
   h. zmiany stosowanych przez Operatora sposobów zarządzania Siecią TOYA lub organizacji ruchu w Sieci TOYA, w tym w celu zapobiegania przeciążeniom lub zwiększenia bezpieczeństwa Sieci TOYA, jeżeli zmiany takie są uzasadnione technicznie lub konieczność ich wprowadzenia wynika z wykonanych analiz ryzyka, audytów lub testów;
   i. wycofania z oferty Usług, ich elementów lub funkcjonalności, spowodowanego brakiem zainteresowania Abonentów, rezygnacją z przestarzałych technologii lub zaprzestaniem nadawania programu telewizyjnego przez nadawcę;
   j. nieplanowanego w momencie zawarcia Umowy z Abonentem wygaśnięcia lub rozwiązania umów zawartych z Operatorem przez podmioty uprawnione z praw autorskich lub praw pokrewnych, które pozostają niezbędne do świadczenia usług;
   k. wzrostu kosztów prowadzenia działalności przez Operatora z powodu wystąpienia przynajmniej jednego z następujących zdarzeń: (1) wzrostu kosztów pracy (płacy minimalnej, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw); (2) wzrostu cen, w tym: (i) wzrostu poziomu wskaźnika inflacji (w skali rocznej) publikowanego przez GUS, lub (ii) cen towarów lub usług kontrahentów Operatora, w tym cen dostępu telekomunikacyjnego, nabycia lub licencji praw autorskich lub pokrewnych, energii, wody, gazu, usług bankowych; (3) wzrostu kosztów nabycia, wykonania, remontu, modernizacji lub utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej;
   l. wystąpienia przypadku Siły wyższej (zdarzenia zewnętrznego, niezależnego od Operatora, którego nie może on przewidzieć lub zmienić, np. katastrofa naturalna, działanie podmiotów trzecich itp.), w wyniku którego nie jest możliwe świadczenie przez Operatora Usług w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach.
2. Podniesienie cen Usług w oparciu o przesłanki określone w ust. 1 lit. e - l powyżej będzie następowało, z zastrzeżeniem ust. 3, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym oraz wyłącznie proporcjonalnie do zaistniałych okoliczności.
3. Jednostronna zmiana przez Operatora warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet lub Cennikach, w tym Cennikach i regulaminach promocji, w przypadku Umowy zawartej na czas określony lub w czasie trwania minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, może nastąpić tylko i wyłącznie w przypadkach określonych w ust. 1 lit. a. – d. powyżej, a w przypadkach określonych w ust. 1 lit. e. – h., lit. j. oraz lit. l. powyżej dodatkowo tylko jeżeli proponowane zmiany nie zmieniają na niekorzyść Abonenta istotnych postanowień Umowy, tj. nie powodują zwiększenia opłat, nie pogarszają parametrów Usług lub nie prowadzą do zaprzestania świadczenia Usługi. Zmiana istotnych postanowień jest jednak dopuszczalna wyłącznie wypadkach określonych w ust. 1 lit. a. – d. powyżej oraz w wyjątkowych przypadkach, niezależnych od Operatora i niemożliwych do przewidzenia w dniu zawarcia Umowy, polegających na:
   a. wystąpieniu Siły wyższej uniemożliwiającej Operatorowi świadczenie Abonentowi Usługi na dotychczasowych warunkach;
   b. wystąpieniu niemożliwości świadczenia po stronie Operatora, o ile na mocy przepisów prawa nie nastąpi wygaśnięcie Umowy.

§5

1. W przypadkach określonych w § 4 ust. 1 lit a. – d. Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet lub Cennikach, w tym Cennikach i regulaminach promocji, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy, niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Abonent, w przypadku braku akceptacji wskazanych w tym ustępie zmian może wypowiedzieć Umowę, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 3 ust. 21, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy, niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
2. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 1, Operator doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku:
   a. treść proponowanych zmian, które zostały podane do publicznej wiadomości na stronie Operatora,
   b. informacje o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian i konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 3 ust. 21.
3. W przypadkach określonych w § 4 ust. 1 lit. e. – l. Operator:
   a. doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet lub

Cennikach, w tym Cennikach i regulaminach promocji, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej;

b. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany;

z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w wypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian. Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie o którym mowa w § 3 ust. 21.

§6

1. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo:
   a. do odłączenia Urządzenia dostępowego w przypadku naruszeń opisanych poniżej, w ust. 2
   b. do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 3 ust. 15.
2. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim wirusów lub robaków internetowych, mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci TOYA lub użytkowników Sieci TOYA bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.
3. Urządzenie dostępowe z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4, 5, 6 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne, co może być przyczyną zakłóceń lub nieprawidłowego działania połączenia.
4. W przypadku awarii, powstania wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia w sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
   a. zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie usługi TOYAnet dla wszystkich Abonentów,
   b. zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.

   Środki te nie wpływają na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
5. Operator, w celu zapobiegnięcia przeciążeniom Sieci TOYA, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi TOYAnet, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające selektywnie dostępność wybranych zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Usługi TOYAnet. Rozwiązania te nie będą miały wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator nie zarządza ruchem generowanym przez Terminale abonenckie podłączone do Urządzenia dostępowego. Nie należy dopuszczać, aby sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość generowane przez te Terminale przekraczało prędkość maksymalną Pakietu. Najpopularniejsze aplikacje sieciowe wymagają dla jednego Terminala abonenckiego następujących prędkości:
   a. Przeglądanie stron WWW – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
   b. Oglądanie video w jakości standardowej – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
   c. Oglądanie video w wysokiej jakości (HD) – 6 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
   d. Rozmowy video w wysokiej jakości (HD) – 1,5 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
   e. Usługi telefoniczne w technologii VOIP – 64 kb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
   f. Gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania oraz 1,5 Mb/s w kierunku wysyłania danych,
   g. Gry sieciowe pozostałe (np. planszowe) – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych.
7. W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Terminalach abonenckich w/w wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Terminali abonenckich i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików video w wysokiej jakości (HD) na 3 Terminalach abonenckich będzie wymagać 18 Mb/s wolnego pasma w kierunku ściągania danych.
8. W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość maksymalną Pakietu, Abonent może zauważyć przeciążenie łącza. Przeciążenie takie skutkować może pogorszeniem jakości usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VOIP, pojawianie się opóźnień w grach sieciowych. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania usług w sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter) w szczególności aplikacji realizujących telefonię VOIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
9. Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
   a. zakupienie Pakietu Usługi o prędkości dostosowanej do potrzeb Abonenta,
   b. ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez poszczególne Terminale abonenckie do wartości maksymalnej Pakietu,
   c. wyłączenie na Terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.
10. W ramach Usługi Operator domyślnie przyznaje adres IP z puli adresów prywatnych. Adres taki zapewnia większe bezpieczeństwo Terminali abonenckich, jednak usługi udostępniane z poziomu Terminali abonenckich mogą nie być widoczne wprost w sieci Internet.
11. Dla celów bezpieczeństwa Abonenta i Sieci TOYA blokowane są połączenia:
    - związane z realizacją nadużyć telekomunikacyjnych,
    - związane z wytwarzaniem ruchu mającego charakter ataku Denial of Service,
    - wykorzystywane do realizacji automatycznych systemów wywoławczych (np. wytwarzanie ruchu maszynowo typu „maszyna do maszyny" lub „maszyna do użytkownika"),
    - wykorzystujące karty SIM do masowego wykonywania połączeń (np. automatycznej dystrybucji połączeń, automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego, integracji systemu telekomunikacyjnego lub informatycznego w celu obsługi tego ruchu),
    - zmierzające do generowania „sztucznego ruchu" w sieci TOYA lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest np. korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią a także ustanawianie, instalowanie jak też wykorzystywanie bramek GSM (tzw. FCT).
12. Operator zastrzega sobie również możliwość zablokowania połączeń w sytuacji, gdy zostanie przekroczony Limit należności. W usługach świadczonych w ramach roamingu zagranicznego w Strefie Euro wynosi on 50 Euro, w przypadku pozostałych usług 200 zł.
13. Operator może przestać świadczyć usługi o podwyższonej opłacie, gdy średni czas połączeń w danym miesiącu rozliczeniowym dla danej usługi przekroczy 45 sek. lub jeśli pojedyncze połączenie jest dłuższe niż 15 minut (zwykle średnio trwają 15 sekund).
14. Połączenia głosowe lub wideo mogą być automatycznie przerywane po upływie 120 minut.
15. Usługa TOYAkomórkowa nie może być wykorzystywana do kierowania do Sieci TOYA, podmiotu dostarczającego sieć mobilną lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM.

16. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
    a. w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, operator lub podmiot dostarczający sieć mobilną może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
    b. w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić w odniesieniu do Usługi TOYAkomórkowa, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
17. Informacje o aktualnych Cennikach oraz kosztach usług serwisowych dostępne są w Biurach Obsługi Abonenta oraz na stronie www.toya.net.pl.
18. Niniejsza Umowa zastępuje wszystkie wcześniejsze Umowy wiążące Abonenta z Operatorem.

§7

1. Umowa zawarta jest w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

w imieniu Operatora	w imieniu Abonenta

Informacja o prawie odstąpienia od umowy dotyczy Abonentów będących konsumentem lub osobą fizyczna, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio związanym z jej działalnością gospodarczą gdy z treści umowy wynika, że umowa nie posiada dla tego Abonenta charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez danego Abonenta działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

1. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczna, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio związanym z jej działalnością gospodarczą gdy z treści umowy wynika, że umowa nie posiada dla tego Abonenta charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez danego Abonenta działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta – w terminie 30 dni.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta – w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, należy poinformować Operatora: TOYA Sp. z o.o., ul. Łąkowa 29, 90-554 Łódź, nr telefonu: 42 6333 888, e-mail: info@toya.net.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
4. Można skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który znajduje się poniżej, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać informację dotyczącą wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. W przypadku odstąpienia od umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności Operator dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w pierwotnej transakcji, chyba, że Abonent wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Abonent nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. Abonent zobowiązany jest odesłać lub przekazać Urządzenia dostępowe na adres wymieniony w ust. 3 albo do lokalnego Biura Obsługi Abonenta niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Abonent odeśle urządzenie dostępowe przed upływem terminu 14 dni. Abonent będzie musiał ponieść bezpośrednie koszty zwrotu urządzenia dostępowego. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości urządzenia dostępowego wynikające z korzystania z niego w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania urządzenia dostępowego.
8. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci Operatorowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od niniejszej umowy.
9. W zakresie usług PPV i VOD, prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta wykonał zamówioną usługę lub rozpoczął świadczenie zamówionej usługi i poinformował Abonenta, że po rozpoczęciu jej wykonywania Abonent utraci prawo do odstąpienia od Umowy.

Wzór formularza odstąpienia od umowy
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy, możliwe jest jego złożenie w formie dokumentowej)

- Adresat: TOYA Sp. z o.o., ul. Łąkowa 29, 90-554 Łódź, nr faksu: 42 6333 888, adres poczty elektronicznej: info@toya.net.pl
- Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: …
- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
- Imię i nazwisko
- Adres
- Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić