

- UMOWA ABONENCKA NR** .....
- ANEKS** z dnia ..... **DO UMOWY**  
zawarta/y w ....., w dniu ..... poza lokalem Operatora,  
między TOYA Sp. z o.o. a Abonentem:

DANE ABONENTA	
Imię i nazwisko:	
PESEL:	PESEL:
Adres zamieszkania:	
Adres do korespondencji:	
Telefon kontaktowy:	Adres email:

Szczegółowe Warunki Umowy:

WYKAZ USŁUG													
Nazwa usługi:	Nazwa/ kod pro- mocji:	Okres zobo- wią- zania (m-c)/ Obo- wią- zuje od	Opłaty abonamentowe (m-c)		Opłaty doda- tkowe		Zgoda na cykliczne przedłu- żenie okresu zobowią- zania						
			promocyjne	cen- niko- we	akt- ywa- cyjne	inst- alac- yjne							
<i>Adres instalacji:</i>													
Jednorazowa opłata za: <input type="checkbox"/> dodatkowy punkt odbioru x <input type="checkbox"/> niestandardowa instalacja <table style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr> <td>x</td> <td>PLN /</td> <td>PLN /</td> </tr> <tr> <td>PLN /</td> <td><input type="checkbox"/> inne</td> <td>PLN</td> </tr> </table>								x	PLN /	PLN /	PLN /	<input type="checkbox"/> inne	PLN
x	PLN /	PLN /											
PLN /	<input type="checkbox"/> inne	PLN											
TELEWIZJA	TOYAtv												
	Dostęp do usług TV												
	Multiroom												
	Multiroom												
INTERNET	TOYAnet												
	<input type="checkbox"/> WiFi <input type="checkbox"/> WiFi Plus												
	Bezpieczny Internet												
TELEFONIA	TOYAtel numer												
	TOYAmobilna numer												

Okres zobowiązania rozpoczyna się od następnego miesiąca po dacie aktywacji usług, chyba że w wykazie usług wskazano inaczej. Warunki cyklicznego przedłużenia okresu zobowiązania określa właściwy Regulamin Promocji. Czas oczekiwania na podłączenie do sieci i rozpoczęcie świadczenia usług wynosi maksymalnie ..... dni roboczych od dnia zawarcia niniejszej Umowy.

### TREŚĆ ZGÓD ABONENCKICH

Wyrażam zgodę na otrzymywanie od TOYA Sp. z o.o. informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej.  Tak  Nie

Wyrażam zgodę na używanie przez TOYA Sp. z o.o. telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.  Tak  Nie

Wyrażam zgodę na otrzymywanie faktur za usługi drogą elektroniczną poprzez udostępnienie ich na stronie internetowej eboa.toya.net.pl zgodnie z Regulaminem Korzystania z Usług TOYA.  Tak  Nie

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji o zmianach do Ogólnych Warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu Korzystania z Usług TOYA, Cennika drogą elektroniczną.  Tak  Nie

Wyrażenie powyższych zgód jest całkowicie dobrowolne. Abonent ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, 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.

W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają: Ogólne warunki Umowy Abonenckiej, Regulamin Korzystania z Usług TOYA, Cennik, Regulaminy Promocji (jeżeli mają zastosowanie) oraz Regulamin Usługi Bezpieczny Internet TOYA. Abonent oświadcza, że zapoznał się z treścią Ogólnych Warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu Korzystania z Usług TOYA, Cennika i innych regulaminów (jeżeli mają zastosowanie) i wyraża zgodę na ich postanowienia. Umowa zawarta jest w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Karta  
Wytwórnia: .....  
 Tak  Nie

.....  
w imieniu Operatora

.....  
w imieniu Abonenta

TOYA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Łąkowa 29, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział KRS pod numerem: 0000062796, NIP: 7250013208, Regon: 004274906, nr telefonu: (42) 6333 888, adres poczty elektronicznej: info@toya.net.pl

## OGÓLNE WARUNKI UMOWY ABONENCKIEJ

(dla konsumentów - osób fizycznych dokonujących z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową)

### §1

1. Umowa na poszczególne Usługi zostaje zawarta na czas nieoznaczony z okresem zobowiązania określonym w Szczegółowych Warunkach Umowy.
2. Za wykonanie usług Abonent wniesie opłaty instalacyjne oraz aktywacyjne i zobowiązuje się do opłacania opłat abonamentowych w wysokości podanej w Szczegółowych Warunkach Umowy z uwzględnieniem Cennika i Regulaminu Promocji (jeżeli ma zastosowanie) na indywidualny numer rachunku bankowego udostępniony przez Operatora. Numer rachunku dostępny jest na książeczkach opłat i fakturach. Na opłatę abonamentową składają się (w zależności od rodzaju Usługi) opłaty za: transmisję danych, reemisję, emisję własnych programów oraz utrzymanie sieci.
3. Wskazane w Szczegółowych Warunkach Umowy kwoty wynikają z Cennika lub Regulaminu Promocji i obowiązują w dniu zawarcia Umowy. Opłaty mogą podlegać zmianom w przypadku zmiany Cennika lub Regulaminu 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 Cenniku wraz ze stawką lub sposobem ich obliczenia. Opłaty za te świadczenia dodatkowe nie są uwzględnione w Szczegółowych Warunkach Umowy.
5. W przypadku przekroczenia pakietu abonamentowego w usłudze TOYAmobilna opłaty będą naliczane zgodnie z Cennikiem.

### §2

1. Szczegółowe zasady korzystania z Usług TOYA określone są w „Regulaminie korzystania z usług TOYA” (zwanym także dalej Regulaminem) i „Cenniku”, w Regulaminach Promocji i Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet TOYA (jeżeli mają zastosowanie), które stanowią integralną część niniejszej Umowy. Dokumenty te dostępne są na stronie [www.toya.net.pl](http://www.toya.net.pl) oraz w Biurach Obsługi Abonenta Operatora.
2. „Regulamin korzystania z usług TOYA” zawiera w szczególności zapisy dotyczące:
  - a. sposobów dokonywania płatności – część VII, §19, ust. 5,
  - b. okresu rozliczeniowego - §2, ust. 26,
  - c. funkcjonalności świadczonych usług – część V, §16, ust. 4, 5, część IX, §24 ust. 7, 8, 9, część X, §25, ust. 1, 2, 3, 8, §26,
  - d. jakości świadczonych usług – część V, §16, ust. 2, 7, część IX §24 ust. 11,
  - e. zakresu oraz sposobów kontaktowania się w sprawie obsługi serwisowej – część V, §16, ust. 2,
  - f. odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi – część VI, §17, część IX §24 ust. 13, część X §25 ust. 11,
  - g. trybu postępowania reklamacyjnego – część VIII,
  - h. sposobów informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżą-

- cej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta – część X, §25, ust. 4,
- i. ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi Urządzeń dostępowych – część I § 2 ust. 16, część III § 12 ust. 1, część IV § 13-14,
  - j. zasad umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych – część X, § 25, ust. 5,
  - k. informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych – część V, § 16, ust. 1 pkt 4, ust. 5, 6, część IX, §24, część X, § 25 ust. 7, 8, 9, 10,
  - l. wszelkich opłatach należnych w momencie rozwiązania umowy, w tym warunkach zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić – część IV § 15. część VII § 19 ust. 1.

### §3

1. Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów (w tym zmianę Pakietów Usług) Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora, o której mowa w ust. 2.
2. Abonent może zmienić warunki Umowy zawartej w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną, udostępnioną przez Operatora. Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarczy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób określony w zdaniu poprzednim lub na żądanie abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
3. 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.
4. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. Odstąpienie od dokonanej zmiany warunków Umowy wymaga wysłania do Operatora oświadczenia wg wzoru „Ja (imię nazwisko) zamieszkujący (adres lokalu) Oświadczam, że odstępuję od zmiany warunków umowy nr ..., dokonanej dnia ....” zawierającego datę jego złożenia i czytelny podpis Abonenta.
6. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
7. Abonent na podstawie wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet na inne Pakiety określone w Cenniku.



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, zgodnej z Cennikiem, opłaty.
10. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
11. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Regulaminu Promocji lub Regulaminu Usługi Bezpieczny Internet TOYA, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu (poczta, poczta elektroniczna, telefon, SMS) do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Umowy, Regulaminu lub innego z wymienionych w niniejszym zdaniu regulaminów, Umowa może być rozwiązana przez Operatora z winy Abonenta w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się:
  - a. nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament lub innych opłat jednorazowych w terminie oznaczonym na fakturze/dokumentie rozliczeniowym,
  - b. niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 12, § 13 ust. 3, § 16 lub § 24 Regulaminu,
  - c. nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta,
  - d. udostępnianie Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora.Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.
12. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy następuje, pod rygorem nieważności, na piśmie. W przypadku niepoinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.
13. Jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora obowiązujący okres zobowiązania podany jest w Umowie. W przypadku zawarcia Umowy na czas nieoznaczony ze wskazanym okresem zobowiązania lub Umowy promocyjnej na czas nieoznaczony ze wskazanym okresem zobowiązania, Umowa po upływie tego okresu obowiązuje nadal przez czas nieokreślony, a abonament za Usługi będzie zgodny z aktualnym Cennikiem.
14. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), 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.
15. Jeżeli zmiana zakresu Umowy wymaga wymiany lub zwrotu Urządzenia dostępowego przez Abonenta, Operator ma prawo do czasu przeprowadzenia tej operacji pobierać opłatę za bezumowne korzystanie z dotychczasowej Usługi przez Abonenta, zgodną z Cennikiem.
16. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, w okresie oczekiwania dłuższym niż 7 dni, na zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego, dokonywanego na wniosek Abonenta, Operator nie pobiera Abonamentu.

17. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, nie może w okresie obowiązywania promocji zmienić pakietu Usługi na inny, o niższej opłacie abonamentowej ani czasowo odłączyć Usługi.
18. W przypadku zawarcia Umowy związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania (w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony ze wskazanym okresem zobowiązania), nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
19. W przypadku zawarcia Umowy powiązanej z ulgą w postaci obniżenia ceny sprzedaży terminala abonenckiego lub innego urządzenia, Operatorowi przysługuje również roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania (w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony ze wskazanym okresem zobowiązania), którego wysokość nie może przekroczyć wartości ulgi w postaci obniżenia ceny sprzedaży terminala abonenckiego lub innego urządzenia, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
20. W załączeniu do Umowy znajduje się informacja o odstąpieniu od umowy oraz wzór formularza odstąpienia od umowy.
21. Operator będzie porozumiewał się z Abonentem z wykorzystaniem danych podanych przez Abonenta (adres, telefon, telefon komórkowy, adres poczty elektronicznej) i za pomocą środków umożliwiającym kontaktowanie się z wykorzystaniem tych danych (poczta, poczta elektroniczna, telefon, SMS). Abonent może kontaktować się z Operatorem z wykorzystaniem danych kontaktowych Operatora podanych w Umowie (nr telefonu, adres poczty elektronicznej).

#### §4

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Promocji, Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet TOYA lub Cenniku.
2. Operator:
  - a. doręcza na piśmie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie Promocji, Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet TOYA lub Cenniku, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie Promocji, Regulaminie Usługi Bezpieczny Internet TOYA lub Cenniku, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania

się na odległość.

- b. doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, który udostępnił swoje dane w celu otrzymywania informacji i zawiadomień, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, określonych we wskazanych w ust. 1 regulaminach lub Cenniku, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- c. podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, określonych we wskazanych w ust. 1 regulaminach lub Cenniku – z wyprzedzeniem co najmniej jednego 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. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy, niż do dnia wejścia w życie zmian.

#### §5

1. Ewentualne spory rozstrzygane będą przez sądy powszechne. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie poza sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Spór o prawa majątkowe może także zostać poddany pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Informacje o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych dostępne są w Biurach Obsługi Abonenta oraz na stronie [www.toya.net.pl](http://www.toya.net.pl).
3. Niniejsza Umowa zastępuje wszystkie wcześniejsze Umowy wiążące Abonenta z Operatorem.

#### §6

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 konsumentami (osobami fizycznymi, które zawarły umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową)

1. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Abonent musi poinformować Operatora: TOYA Sp. z o.o., ul. Łąkowa 29, 90-554 Łódź, nr telefonu i nr faksu: 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 faksem lub pocztą elektroniczną).
4. Abonent może 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, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu 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. Abonent zobowiązany jest odesłać lub przekazać urządzenia dostępne 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 dostępne przed upływem terminu 14 dni.

#### Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- 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 konsumenta (-ów)

- Adres konsumenta (-ów)

- Podpis konsumenta (-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).

- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić