

☐ umowa / ☐ aneks do umowy
o świadczenie usług w technologii FTTH



☐

zawarta w dacie podpisania w _____ obowiązuje ☐ od dnia podpisania / ☐ od dnia: ____/____/202__ r. zwana dalej „Umową”, pomiędzy Operatorem Telekomunikacyjnym Feromedia: Telekom System Pro Sp. z o.o. ul. Wiatraki 14B, 21-400 Łuków, NIP: 8252207911, KRS 0001124299, w zakresie usługi Internetu, Telefonii stacjonarnej, Telefonii mobilnej. W zakresie Usługi Multimedialnej z Castor Enterprise Sp. z o.o. ul. Wiatraki 14B, 21-400 Łuków, NIP: 7010514135, KRS 0000580511 lub/i z Voice Net Sp. z o.o., ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów, NIP: 5170404437, KRS 0000822009 zwanymi dalej „Dostawcą usług”, „Operatorem”, reprezentowanego przez _____, a:

☐ osobą fizyczną (konsumentem) / ☐ osobą prawną / firmą

Firmą: _____ NIP: _____ reprezentowaną przez:

Panią / Panem: _____ PESEL: _____

adres: _____

adres korespondencyjny: _____

telefon kontaktowy: _____ adres e-mail: _____ zwaną(ym) dalej „Abonentem”.

Miejsce wykonania instalacji i świadczenia usług _____

ID Abonenta: _____ Identyfikator użytkownika / nazwa: _____ Hasło: _____

Indywidualny numer rachunku bankowego do wpłat: ____1090 0004 8963 0000 00 ____

Umowa została zawarta na czas: ☐ nieokreślony / ☐ określony: ____ miesięcy.

§1 Przedmiot Umowy

1. Na podstawie niniejszej Umowy Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w lokalu wskazanym przez Abonenta, po przyłączeniu go do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i/lub aktywacji usług, z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta lub sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, określonego w protokole przekazania sprzętu i aktywacji usług, w zakresie:

☐ usługi dostępu do sieci Internet

☐ Usługi Multimedialnej

☐ usługi Telefonii

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, których zakres określono w niniejszej umowie.

2. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę dostępu do Internetu według taryfy:

☐ ogólnej określonej w Cenniku na następujących warunkach:

Pakiet taryfowy	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w wybranym pakiecie taryfowym / po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony

Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta dodatkowe usługi związane z usługą dostępu do Internetu:

Nazwa usługi dodatkowej	Wysokość miesięcznego abonamentu za usługę
☐ Stały publiczny adres IP	20,00 zł
☐ _____	_____ zł

3. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę dostępu do Usługi Multimedialnej według taryfy:

☐ ogólnej określonej w Cenniku na następujących warunkach:

Pakiet multimedialny	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto za wybrany pakiet

	Dodatkowy pakiet multimedialny	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto za wybrany pakiet dodatkowy
☐		
☐		
☐		

Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta dodatkowe usługi związane z usługą dostępu do Usługi Multimedialnej:

- ☐ Dzierżawa Dekodera STB (22,00 zł) ☐ Wirtualny Dekoder (11,00 zł) ☐ Kupno dekodera Kod PUK: _____
☐ Multiroom 1 (11,00 zł) ☐ Dzierżawa Dekodera STB (22,00 zł) ☐ Wirtualny Dekoder (11,00 zł) ☐ Kupno dekodera Kod PUK: _____
☐ Multiroom 2 (11,00 zł) ☐ Dzierżawa Dekodera STB (22,00 zł) ☐ Wirtualny Dekoder (11,00 zł) ☐ Kupno dekodera Kod PUK: _____

Nazwa usługi dodatkowej	Wysokość miesięcznego abonamentu za usługę
☐ Extraroom mobile	22,00 zł
☐ _____	_____ zł

4. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługę Telefonii według taryfy:

☐ ogólnej określonej w Cenniku na następujących warunkach:

Pakiet telefoniczny	Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w wybranym pakiecie telefonicznym

Nazwa usługi dodatkowej	Wysokość miesięcznego abonamentu za usługę
☐ _____	_____ zł

Usługa będzie świadczona dla następujących numerów telefonicznych:

☐ numer przydzielony	☐ numer przenoszony	☐ numer tymczasowy
---	--	---

W przypadku nie przeniesienia numeru telefonu (numeru przenoszonego) w terminie 6 miesięcy od dnia zawarcia niniejszej Umowy z przyczyn nie zależnych od Operatora, numer tymczasowy przydzielony przez Operatora pozostaje numerem docelowym.

5. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta dodatkowe usługi:

	Nazwa usługi dodatkowej	Wysokość miesięcznego abonamentu za usługę
☐	Dzierżawa końcówki światłowodowej	zł
☐		zł
☐		zł

6. Operator w związku ze świadczeniem usług udziela Abonentowi ulgi:

	Nazwa ulgi	Wysokość miesięcznej ulgi	Czas obowiązywania ulgi
☐	Ulgę - dzierżawa końcówki światłowodowej	zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
☐	Ulgę - dostęp do sieci Internet i usługi dodatkowe (Pakiet Usług)	zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
☐		zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
☐		zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od
☐		zł	przez okresów rozliczeniowych począwszy od

7. Pozostałe postanowienia w zakresie cen i opłat za Usługi i usługi dodatkowe zamieszczone są w Cenniku.

8. W związku z rozpoczęciem świadczenia usług Abonent ponosi koszty aktywacji, instalacji, wykonania przyłącza lub inne:

	Nazwa usługi	Do zapłaty
☐	Wykonanie przyłącza	zł
☐	Montaż / instalacja	zł
☐	Aktywacja usług(i)	zł
☐	Kupno dekodera	zł
☐	Oплата uzupełniająca	zł
☐		zł
	Razem:	zł

§ 2. Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci i termin rozpoczęcia świadczenia Usług

Wykonanie Instalacji nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zawarcia Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Aktywacja Usługi nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od dnia wykonania Instalacji i weryfikacji tożsamości nowego Abonenta. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, Aktywacja może nastąpić przed upływem ustawowego, 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

§3. Sposoby składania zamówień na dodatkowe pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi

- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług: 1) telefonicznie; 2) pisemnie; 3) osobiście w BOK; 4) przez EBOK; 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług; 6) poprzez TV Panel / Wirtualny dekodery.
- Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, informując Abonenta, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usługi.
- Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy.
- Świadczenie Usługi w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi w dodanej lub zmienionej taryfie lub opcji Usługi jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

§ 4. Okres Rozliczeniowy i sposoby dokonywania płatności

- Okres Rozliczeniowy to okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonej mu Usługi.
- W przypadku, gdy Usługa będzie świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, bądź gotówką w BOK.
- Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest świadczona.
- Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku zostanie obciążony opłatą za Instalację, Aktywację oraz Opłatą Uzupełniającą, o ile opłaty te nie zostały uiszczone wcześniej.

§ 5. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

- Umowa może zostać zmieniona za zgodą obydwu stron w formie pisemnej lub dokumentowej. Konsument ma prawo dokonać wyboru formy zmiany Umowy spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
- Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy w przypadku, gdy: **1)** konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług; **2)** konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE; **3)** proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi; **4)** proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta; **5)** usługa świadczona w oparciu o dostawcę zewnętrznego zostanie zlikwidowana lub zmieniona w sposób uniemożliwiający jej świadczenie przez Dostawcę usług.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) - 4), Dostawca usług 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Jednocześnie Abonent otrzymuje na trwałym nośniku: **1)** informację o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian i konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w Rozdziale VII Regulaminu; **2)** treść proponowanych zmian, które zostały podane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 5), Dostawca usług: **1)** doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent zażądał doręczania treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej; **2)** 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. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w Rozdziale VII Regulaminu.

§ 6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji

- Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi.
- Korzystanie z innych usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi. Dostawca usług świadczy inne usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
- Dostawca usług może wprowadzić ograniczenie w korzystaniu z Usługi, polegające na zablokowaniu Abonentowi dostępu do niektórych stron internetowych w przypadku, gdy jest do tego zobowiązany na podstawie przepisów prawa.

§ 7. Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, o ile zostały one wprowadzone przez Dostawcę usług lub na jego zlecenie

Dostawca usług nie wprowadził ani nie zlecił wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

§ 8. Zasady i warunki korzystania ze Sprzętu, przekazanego Abonentowi:

1. Abonent, który korzysta z przekazanego przez Dostawcę usług Sprzętu, które pozostają własnością Dostawcy usług zobowiązany jest do: **(a)** korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i wymaganiami eksploatacyjnymi; **(b)** niezwłocznego powiadomienia Dostawcy usług o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w ich pracy lub o ich utracie, w celu wymiany lub naprawy; **(c)** niedokonywania samodzielnie jakichkolwiek ingerencji. Sprzęt może być naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług; **(d)** dbania o powierzony Sprzęt oraz powinien zwrócić go Dostawcy usług w stanie nie pogorszonym ponad normalne zużycie zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług; **(e)** odłączenia Sprzętu Dostawcy usług podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego.
2. Abonent, który korzysta z nabytych od Dostawcy usług urządzeń, zobowiązany jest do: **(a)** korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i wymaganiami eksploatacyjnymi; **(b)** powiadomienia Dostawcy usług o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w ich pracy; **(c)** niedokonywania w okresie gwarancji samodzielnie jakichkolwiek ingerencji; **(d)** odłączenia ich podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a Regulaminem, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy.
4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a zwłaszcza ustawy Prawo komunikacji elektronicznej oraz Kodeksu cywilnego.
5. Integralną część Umowy stanowią, przekazane Abonentowi przed zawarciem Umowy: **1)** Regulamin świadczenia usług; **2)** Cennik; **3)** Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy; **4)** Oświadczenia i wnioski Abonenta.
6. Wraz z Umową Abonent otrzymuje następujące dokumenty: **1)** informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych; **2)** wzór formularza odstąpienia od Umowy.
7. Zmiana taryfy z taryfy z wyższą opłatą abonamentową na taryfę z niższą opłatą abonamentową możliwa jest po przekształceniu umowy na czas nieokreślony.
8. Abonent może w każdym czasie cofnąć akceptację otrzymywania faktur w postaci elektronicznej (Usługa E-Rachunek). W przypadku rezygnacji z otrzymywania faktur w postaci elektronicznej przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa Abonentowi zostanie skorygowana odpowiednio opłata aktywacyjna do wysokości 97 zł.
9. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi w innym dniu niż pierwszy dzień Okresu Rozliczeniowego, Opłata Uzupełniająca obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni jakie pozostały od rozpoczęcia świadczenia usługi do pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym usługa była uruchomiona.
10. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy multimedialne lub pakiety multimedialne nieobjęte Umową lub Usługi dodatkowe, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe programy lub usługi dodatkowe na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Dostawca usług listę kanałów gwarantowanych ustala na podstawie Ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji art. 43 (Dz.U. 1993 Nr 7 poz. 34). Zmiana w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietach w zakresie kanałów gwarantowanych (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niższą jakość usługi STB Everywhere, Extraroom mobile lub WD przypadku korzystania przez Abonenta z sieci innej niż sieć macierzysta operatora.
12. W celu uniknięcia wątpliwości Operator wyjaśnia, że usługę multimedialną fizycznie dostarcza Castor Enterprise Sp. z o.o. w zakresie pakietów: Mikro VIP, Startowy, Brązowy, Srebrny, Złoty, Platynowy, Dla Rodziny, Dla Niej++, Dla Niego ++, Dla Dzieci ++, Dla Konesera ++, Dla Kinomana ++, Dla Sportowca ++, Film Box, Dla Ciekawych Świata ++, Canal+ SELECT, Canal+ PRESTIGE, Polsat Sport Premium lub Voice Net sp. z o.o., w zakresie pakietów: Wygodny, Komfortowy, Luksusowy, Tematyczny HD, Sportowy, Edukacyjny, Bajkowy, FilmBox, Romance HD natomiast pozostałe Usługi dostarcza Telekom System Pro Sp. z o.o., jednakże podmiotem wyznaczonym do kontaktów z Abonentem we wszystkich sprawach związanych z Umową w imieniu Operatora jest Telekom System Pro Sp. z o.o. Telekom System Pro Sp. z o.o. uprawniona jest w szczególności do wysyłania i odbierania korespondencji do i od Abonenta, w tym odstąpienia od Umowy lub wypowiedzenia Umowy, kontaktów telefonicznych i mailowych oraz wszelkich innych czynności dotyczących Umowy. Jeżeli Umowa przewiduje, że jakiś obowiązek, uprawnienie lub działanie leży po stronie Operatora należy przez to domniemać, że wykonywać je będzie Telekom System Pro Sp. z o.o., chyba, że co innego wynika wprost z zapisów Umowy. Telekom System Pro Sp. z o.o. uprawniona jest w szczególności do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, przyjmowania awarii, wystawiania faktur za Usługi, przyjmowania płatności, dochodzenia roszczeń i innych czynności, które przewiduje Umowa dla Operatora.

Oświadczenia oraz wnioski Abonenta:

1. Oświadczam, że ☐ wyrażam zgodę / ☐ nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych, a także danych transmisyjnych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Dostawcę usług za pośrednictwem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych takich jak telefon czy komputer. Zasady przetwarzania tych danych określają Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
2. Oświadczam, że ☐ wyrażam zgodę / ☐ nie wyrażam zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących Usługi drogą elektroniczną na podany przeze mnie przy zawieraniu Umowy adres poczty elektronicznej.
3. Wnoszę o przekazywanie przez Dostawcę usług propozycji zmian warunków Umowy, innych niż zmiany wynikające bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa (w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług) lub z decyzji Prezesa UKE, bądź gdy proponowane zmiany będą wyłącznie na moją korzyść (np. powodującymi obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi) lub gdy mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych dla mnie skutków ☐ w formie pisemnej (na podany w umowie adres korespondencyjny) ☐ drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej.
4. ☐ Wyrażam zgodę na potwierdzanie przyjęcia składanych przeze mnie reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje przez Dostawcę usług drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej.
5. ☐ Wnoszę o wykonanie Aktywacji oraz rozpoczęcie świadczenia na moją rzecz Usługi przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług / na odległość.
6. Abonent ☐ wyraża / ☐ nie wyraża zgodę/zgody na zamieszczenie i przetwarzanie jego danych osobowych przez Dostawcę usług w związku z zamieszczeniem tych danych w publikowanych książkach telefonicznych oraz w informacji o numerach telefonicznych (OBN, OSN), a także, że ☐ został poinformowany o możliwości wglądu w te dane oraz o możliwości ich korekty oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

W imieniu OPERATORA (data, podpis)

ABONENT (data, czytelny podpis)

Data: _____

PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY

- W niniejszym podsumowaniu warunków umowy przedstawiono główne elementy oferty, której przedmiotem jest niniejsza usługa, zgodnie z wymogami prawa UE¹.
- Podsumowanie to pomaga porównać różne oferty na daną usługę.
- Pełne informacje na temat niniejszej usługi znajdują się w innych dokumentach.

Usługi i urządzenia

Usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stacjonarnego dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług w pakiecie taryfowym _____.

Usługa obejmuje przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług oraz udostępnienie sprzętu niezbędnego do świadczenia usługi (tj. _____).

Szybkości dostępu do Internetu i środki ochrony prawnej

Prędkość maksymalna dla danych pobieranych i dla danych wysyłanych: _____.

Prędkość zwykle dostępna stanowi 90% prędkości maksymalnej. Prędkość minimalna – stanowi 80% prędkości maksymalnej.

Przypadki stałej lub regularnie powtarzającej się rozbieżności między faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem tejże Usługi wskazanym w Umowie stanowi podstawę do złożenia reklamacji. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Cena

Wysokość miesięcznej opłaty abonamentowej brutto	
Wysokość opłaty aktywacyjnej brutto	
Wysokość opłaty instalacyjnej brutto	
Opłata abonamentowa brutto po ewentualnym przekształceniu umowy na czas nieokreślony	

Czas trwania, przedłużenie i rozwiązanie Umowy

Umowę zawarto na czas _____. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć: 1) z tytułu Usługi dostępu do Internetu – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy; 2) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

Funkcje dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

Dostawca usług wszystkie świadczone Usługi kieruje do nieograniczonej grupy użytkowników końcowych, osobom z niepełnosprawnościami oferując dodatkowo pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzenia lub uruchomieniu świadczonej Usługi. Dostawca usług, osobom z niepełnosprawnościami oferuje także wsparcie za pośrednictwem infolinii oraz w BOK. Jednocześnie strona internetowa Dostawcy usług i udostępniane za jej pośrednictwem informacje zostaną dostosowane do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA

Inne istotne informacje

Operator związany jest ofertą zawartą w Podsumowaniu warunków umowy przez 7 dni.

¹ Art. 102 ust. 3 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/182 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM/NA ODLEGŁOŚĆ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać na poniższy adres Dostawcy usług
tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 14 dni, ze skutkami opisanymi poniżej)

imię i nazwisko: _____

Data, _____ roku

adres: _____

W Z Ó R

Operator Telekomunikacyjny
FEROMEDIA
Telekom System PRO Sp. z o.o.
ul. Wiatraki 14B
21-400 Łuków

Niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia: _____

podpis Abonenta

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej poza lokalem / na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo na adres wskazany w formularzu informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy albo w tym czasie złożyli Państwo nam oświadczenie o odstąpieniu w naszym Biurze Obsługi Klienta, przy ulicy Wiatraki 14B, 21-400 Łuków, dzwoniąc na numer 25 794 00 00 albo wysyłając wiadomość mailową na adres bok@feromedia.com. Po upływie powyższego, 14 dniowego terminu tracą Państwo prawo do wykonania prawa do odstąpienia.
2. Mogą Państwo skorzystać z wzoru powyższego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W razie dokonanego przez Państwa odstąpienia, Dostawca usług co do zasady zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Państwa płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeśli jednak na czas obowiązywania umowy udostępniliśmy Państwu jakikolwiek sprzęt, czy urządzenia np. router, możemy wstrzymać się ze zwrotem dokonanych przez Państwa płatności do czasu ich otrzymania z powrotem lub dostarczenia przez Państwa dowodu ich odesłania.
4. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte przy dokonaniu płatności, chyba że złożą Państwo wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Państwa z dodatkowymi kosztami.
5. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub wykonania instalacji bądź aktywacji usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo za świadczenia i usługi wykonane do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za instalację, wskazanej w umowie lub cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, zobowiązani będziecie Państwo do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia usługi.
6. Zasady zwrotu sprzętu i urządzeń, w tym koszty zwrotu i ich zużycia, zawarte są w § 22 udostępnionego regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
7. Jeśli wraz z umową zawarliście Państwo powiązaną z nią umowę promocyjnego zakupu urządzenia np. routera, to z chwilą odstąpienia umowa ta wygasa, a zwrotu urządzenia dokonujecie w taki sposób jak w punkcie 6, a zwrotu ceny dokonamy jak w punkcie 3.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem umowy:

ABONENT (data, czytelny podpis)

informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych



Szanowny Kliencie,

Od 25 maja 2018 r. stosowane jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1, w skrócie: **RODO**. RODO nakazuje, aby podmiot decydujący o tym, w jaki sposób i w jakim celu przetwarzane są dane osobowe, czyli tzw. administrator danych, przekazał Państwu informacje niezbędne do zapewnienia rzetelności i przejrzystości przetwarzania danych osobowych.

ADMINISTRATORZY DANYCH

Współadministratorami Państwa danych osobowych (dalej jako: „Administrator danych”) są TELEKOM SYSTEM PRO Spółka z o.o., NIP: 8252207911, KRS 0001124299, Castor Enterprise Sp. z o.o. NIP: 7010514135, KRS 0000580511, Voice Net Sp. z o.o., NIP: 5170404437, KRS 0000822009, tel: 25 794 00 00, e-mail bok@feromedia.com

DANE KONTAKTOWE ADMINISTRATORA DANYCH

Administrator danych wyznaczył inspektora ochrony danych. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora danych można uzyskać informację, kontaktując się z Administratorem danych w następującej formie:

1. telefonicznie pod numerem telefonu: 25 794 00 00
2. za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłając informację na adres: bok@feromedia.com
3. listownie i osobiście pod adresem siedziby Administratora danych: TELEKOM SYSTEM PRO Spółka z o.o., ul. Wiatraki 14B 22, 21-400 Łuków
4. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych: iod@feromedia.com

CEL ORAZ PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania wykorzystywane są w następujących celach:

1. zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz świadczenia tych usług zgodnie z zawartą umową, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „b” RODO,
2. wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków prawnych (np. wystawienia i przechowywania faktur oraz innych dokumentów księgowych, udostępniania danych tzw. uprawnionym podmiotom, sądowni i prokuratorowi), **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „c” RODO,
3. dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO,
4. marketingu usług świadczonych przez Administratora danych, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO.

OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH

Państwa dane osobowe będą przechowywane:

1. przez okres trwania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz po zakończeniu trwania takiej umowy w celu pełnego rozliczenia się stron z warunków umowy, w tym do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z takiej umowy (3 lata od rozwiązania umowy), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na Państwa rzecz usług,
2. jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę, dane osobowe będą przetwarzane do momentu wycofania tej zgody przez osobę, której dane dotyczą.

ODBIORCY DANYCH

Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorem danych w zakresie realizacji na Państwa rzecz usług, w tym realizujących usługi wsparcia technicznego oraz podmioty realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Administratora danych. Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. ustawy Prawo telekomunikacyjne będą przekazane tak zwanym uprawnionym organom, Policji, prokuraturze.

PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH POZA OBSZAR EOG

Administrator danych nie zamierza przekazywać Państwa danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (tj. obszar obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ

Informujemy, że przysługują Państwu następujące prawa dotyczące danych osobowych:

1. **dostępu do danych osobowych**, tj. uzyskania informacji, czy Administrator danych przetwarza Państwa dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie,
2. **sprostowania danych osobowych**, w przypadku, gdy Państwa zdaniem są one nieprawidłowe lub niekompletne
3. **ograniczenia przetwarzania danych**, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratora danych i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania
4. **usunięcia przetwarzania danych**, które przetwarzane są przez Administratora danych bezpodstawnie,
5. **przeniesienia danych osobowych**, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych (np. innemu operatorowi) lub przesłania ich do Państwa.

PRZETWARZANIE DANYCH W OPARCIU O WYRAŻONĄ ZGODĘ

W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Państwa zgodę, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

PRAWO DO WYRAŻENIA SPRZECIWU WOBEC PRZETWARZANIA DANYCH

Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

1. wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych na potrzeby **marketingu bezpośredniego**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów,
2. z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o **wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów, chyba że Administrator danych wykaże, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

PODSTAWA PODANIA DANYCH OSOBOWYCH

Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest podanie przez Państwa danych wskazanych w formularzu umowy. Dopuszczalny zakres zbierania i przetwarzania tych danych jest obecnie określony obowiązującą ustawą z 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne* (art. 161 ust. 2 oraz art. 60b ust. 1).

Podanie tych danych przy zawieraniu umowy wiąże się z obowiązkiem Administratora danych (dostawcy usług telekomunikacyjnej) potwierdzenia tożsamości abonenta oraz z możliwością wykonania umowy. Bez tych danych nie będziemy mogli realizować zawartej umowy.

Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których nie podanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Państwem (np. numer telefonu), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia umowy. Dane te zostały określone w art. 161 ust. 3 powołanej wyżej ustawy *Prawo telekomunikacyjne*.

PRAWO DO WNIESIENIA SKARGI DO ORGANU NADZORU

Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym ma być ustanowiony **Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych** w przypadku, gdy Państwa zdaniem przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych odbywa się z naruszeniem prawa.

INFORMACJA O ZAUTOMATYZOWANYM PODEJMOWANIU DECYZJI

Państwa dane **nie będą** przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również profilowane, co oznacza, że żadne decyzje wywołujące wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób na Państwa istotnie wpływające nie będą oparte wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu danych osobowych i nie wiążą się taką automatycznie podejmowaną decyzją.