

OGÓLNE WARUNKI UMOWY ABONENCKIEJ

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

§ 1

1. Na podstawie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, po przyłączeniu go do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora i/lub aktywacji usług, z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta lub sprzętu udostępnionego przez Operatora, w zakresie usług wymienionych w Szczegółowych Warunkach Umowy 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 wskazane w rachunku
2. Miejsce wykonania instalacji i świadczenia usług (adres zakończenia sieci) wskazano w Szczegółowych Warunkach Umowy. Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada tytuł prawny do w/w lokalu, oraz zobowiązuje się zachować go przez okres na jaki zawarł Umowę
3. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Operatora nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia usług (Aktywacja) nastąpi po weryfikacji tożsamości Abonenta i nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od wykonania przyłączenia do sieci Operatora. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, wówczas wykonanie podłączenia do Sieci Operatora i rozpoczęcie świadczenia usług nastąpią w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, a na wyraźny wniosek Abonenta będącego konsumentem, mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy po weryfikacji tożsamości Abonenta. Opłaty instalacyjna i aktywacyjna ujęte zostały w usług wymienionych w Szczegółowych Warunkach Umowy
4. Z tytułu świadczonych usług Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Operatora opłaty abonamentowej
5. Opłata abonamentowa obejmuje: (a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Operatora przez okres obowiązywania Umowy, (b) możliwość korzystania z usług przez okres obowiązywania Umowy, wedle parametrów przypisanych do taryf, wybranych przez Abonenta, (c) usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań ekipy serwisowej oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych w Regulaminie świadczenia usług, (d) dostęp do Panelu Klienta

§ 2.

1. Umowa została zawarta na czas nieokreślony / określony: 12 miesięcy, 24 miesięcy.
2. Ulgi określone w Szczegółowych Warunkach Umowy przysługują Abonentowi od podpisania Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z całości przyznanых ulg jest obowiązywanie Umowy przez okres na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania takiej Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została ona zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanых Abonentowi ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub urządzenie Abonenckie. W przypadku Umowy zawartej na więcej niż jedną usługę, Abonent nie może rozwiązać Umowy z zakresie pojedynczej usługi, możliwe jest wówczas jedynie rozwiązanie całej Umowy. Powyższe nie dotyczy rozwiązania Umowy z zakresie usług dodatkowych.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego, pisemnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. W razie przekształcenia się Umowy na czas nieokreślony, naliczane będą opłaty zgodnie z Cennikiem dla danej Usługi.

§3.

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień niniejszej Umowy lub wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jej zmiana wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Strony dopuszczają także możliwość dokonania zmiany Umowy w formie dokumentowej, przy czym prawo wyboru formy zawarcia aneksu przysługuje Abonentowi. Jeśli Strony dokonają zmiany Umowy w formie dokumentowej, wówczas Operator utrwała i dostarcza Abonentowi na Trwałym nośniku treść uzgodnionych przez Strony warunków zmian Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami.
2. Operator może dokonać zmiany warunków niniejszej Umowy, w tym określonych w załącznikach będących jej integralną częścią z powodu: (i) zmian przepisów prawa, (ii) znaczącego wzrostu cen usług i produktów wykorzystywanych do świadczenia usług przez Operatora, których nie dało się przewidzieć przy zawarciu Umowy, (iii) wprowadzenia nowych usług, (iv) obniżenia cen, (v) innych nadzwyczajnych okoliczności, których nie dało się przewidzieć przy zawarciu Umowy, a niezależnych Operatora, (vi) konieczności usunięcia niedozwolonych klauzul lub dostosowania się do decyzji Prezesa UKE lub UOKiK. W powyższych przypadkach Operator zawiadamia Abonenta o zmianach pisemnie bądź na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie za pomocą poczty e-mail. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi w jednym ze sposobów określonych powyżej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie świadczenia usług i/lub Cenniku poda je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy do dnia wprowadzenia zmian w życie w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub jeżeli konieczność zmiany warunków Umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonent, który zawarł Umowę w formie dokumentowej może żądać, by o zmianach Operator informował go pisemnie, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny
3. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości, na jego stronie www treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Postanowienie ust. 2, zdanie 3 stosuje się odpowiednio
4. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn. Rozwiązanie zawartej na czas określony Umowy przez Abonenta nie pozbawia Operatora prawa do domagania się zwrotu ulg zgodnie zawartych w Szczegółowych Warunkach Umowy.

5. Operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zapłaty lub odpowiednio do zaniechania naruszania: (a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej za jakąkolwiek z usług lub ewentualnie innej opłaty przewidzianej Umową lub jej załącznikami (zwłaszcza w Cenniku) o co najmniej 14 dni od terminu płatności; (b) używa udostępnionego mu przez Operatora sprzętu lub korzysta z usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami; (c) narusza bezpieczeństwo lub integralność sieci i usług; (d) korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ich dotyczącymi, w tym powodując tzw. nadużycie telekomunikacyjne; (e) udostępnił usługi poza lokal bez pisemnej zgody Operatora; (f) uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki/awarii; (g) utraci tytuł prawny do lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada; (h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu świadczenia usług
6. Ponowna aktywacja usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
7. W okresach promocyjnych Abonentowi mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety.
8. Powyższe postanowienia nie uchybiają uprawnieniom Abonenta, będącego konsumentem do odstąpienia w ciągu 14 dni od Umowy zawartej lub zmienionej na odległość/poza lokalem na zasadach określonych w ustawie z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 4.

1. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Umowa zastępuje wszystkie poprzednie Umowy i porozumienia Stron dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
3. W zakresie nieuregulowanym w Umowie, informacje o: (a) sposobach składania zamówień na pakiety taryfowe, (b) sposobach dokonywania płatności, (c) Okresie Rozliczeniowym, (d) ewentualnych ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych, (e) danych dotyczących funkcjonalności usług, (f) danych dotyczących jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, (g) zakresie obsługi serwisowej i sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Operatora, (h) zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminu jego wypłaty, (i) zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji, (j) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, (k) sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych, (l) zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów przy usłudze telefonii, (m) sposobie przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, (n) opłatach należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunkach zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, znajdują się w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. Użyte w niniejszej Umowie zwroty i sformułowania z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że Umowa stanowi inaczej
5. Integralną częścią Umowy są:
 - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - Cennik usług/Cennik usług TV,
 - Regulamin Promocji wymieniony w Szczegółowych Warunkach Umowy
 - Protokół odbioru Sprzętu i Instalacji,
 - Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych.

Za Operatora

Za Abonenta

Abonent oświadcza, iż otrzymał oraz zapoznał się z warunkami Umowy, Regulaminu świadczenia usług, Cennika usług, Regulaminu promocji, Informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych, dotyczących usług świadczonych przez Operatora.

Za Operatora

Za 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: „ITB” Sp z o.o., 37-450 Stalowa Wola ulica Okulickiego 56c/12, nr telefonu 512 199 360 e-mail: bok@interblock.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą 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 w terminie 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 Klienta 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 odesła urządzenie dostępne przed upływem terminu 14 dni.
7. 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.
8. Jeśli wyrazili Państwo zgodę na dostarczenie treści cyfrowych (np. usługi VoD) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to tracą Państwo prawo odstąpienia od umowy.

Wzór formularza odstąpienia od Umowy

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

- Adresat: „ITB” Sp z o.o., ul. Okulickiego 56c/12, 37-450 Stalowa Wola, adres poczty elektronicznej: bok@interblock.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

INFORMACJE Z ART. 12 USTAWY Z 30 MAJA 2014 O PRAWACH KONSUMENTA

Wypełniając obowiązek informacyjny, o którym mowa w przepisach art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, informuję iż:

1. Zamierzacie Państwo zawrzeć Umowę, której przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie usług dostępu do Internetu, telewizji.
Główne cechy świadczenia opisane są w udostępnionym Państwu wzorze Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i Regulaminie świadczenia usług (§ 2).
2. Kontakt z nami zapewniamy pod numerem telefonu 512199360, bądź poprzez email: bok.inteblock.pl
3. Dane Operatora - „ITB” Sp. z o.o. z siedzibą w Stalowej Woli (37-450), ul. Okulickiego 56c/12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie pod numerem KRS 0000495520, NIP: 8652559683, REGON: 181070260
4. Tryb postępowania reklamacyjnego, w tym sposoby i miejsce jej składania znajdują się w § 15 - § 17 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług
5. Ceny za usługi, opłaty dodatkowe oraz sposoby naliczania opłat znajdują się przede wszystkim w udostępnionym Państwu wzorze Umowy i Cenniku, a także w udostępnionym w ten sam sposób wzorze Regulaminu świadczenia usług i Regulaminie promocji, jeśli zawieracie Państwo Umowę na warunkach promocyjnych
6. Sposób i termin zapłaty za świadczone Państwu usługi oraz sposób i termin spełnienia świadczeń przez Operatora opisane są odpowiednio w § 8 i 9 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług i w udostępnionym w ten sam sposób wzorze Umowy.
7. Usługi na rzecz Państwa świadczone będą wedle wskaźników jakości opisanych w § 3 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług, i parametrów usługi wybranej przez Państwa, a jeśli w ramach usług zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu określonego sprzętu, sprzęt ten będzie wolny od wad fizycznych jak i prawnych. Sprzęt ten będziemy serwisować (usługi posprzedażne) zgodnie z warunkami opisanymi w § 14 udostępnionego Państwu j.w. wzoru Regulaminu świadczenia usług, gdzie opisujemy także pozostałe usługi serwisowe, które będziemy świadczyć na Państwa rzecz. Jeśli sprzęt ten sprzedajemy Państwu, w tym na warunkach promocyjnych, wówczas objęty jest on gwarancją, zgodnie z dołączoną do niego kartą gwarancyjną.
8. Operator nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
9. Czas trwania Umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia Umowy, jej przedłużenia oraz minimalny czas trwania zobowiązań wynikających z Umowy opisane są Szczegółowych Warunkach udostępnionego Państwu wzoru Umowy
10. Co do zasady nie wymagamy kaucji i gwarancji należytego wykonania Umowy. Jeżeli jednak w wyniku przeprowadzonej przez nas przed zawarciem Umowy weryfikacji Państwa wiarygodności płatniczej, o czym mowa w § 5 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług, uzyskamy informacje o jej negatywnym wyniku nie wykluczamy, że zwrócimy się do Państwa o ustanowienie zabezpieczenia. O kwocie zabezpieczenia informujemy wtedy przed zawarciem Umowy
11. Oprócz trybu sądowego, mają Państwo możliwość skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, o czym mowa w § 17 ust. 8 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług
12. Świadczenie usługi VoD następuje za pomocą urządzenia (dekodera) pozwalającego na świadczenie tego rodzaju usług. Wszelkie informacje dotyczące konkretnej treści (np. filmu) wyświetlane będą za pomocą telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta
13. O interoperacyjności i funkcjonalności treści cyfrowych informujemy w § 11 Regulaminu.