

Umowa dotycząca wykonania dostępu i korzystania z sieci Internet

Umowa numer zawarta w dniu w Rzeszowie

Pomiędzy **Operatorem**: Firmą ZETO-RZESZÓW Sp. z o. o., z siedzibą i adresem w Rzeszowie, al. Rejtana 55, 35-326 Rzeszów, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000119555 w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 81303-35772, REGON: 690022547, reprezentowaną przez:

..... - Starszy specjalista ds. logistyki i obsługi klienta

a **Abonentem**: ID:

adres zameldowania:,

adres instalacji:,

dokument tożsamości:

PESEL/NIP:

adres e-mail:, telefon kontaktowy:

Informacja o ofercie:

oferta podstawowa: oferta promocyjna:

wartość ulgi: zł

opłata aktywacyjna: -zł kwota kaucji: -zł

czas trwania umowy:

Uwagi: ☐ Opcja PowerLine*

1. Abonent zleca, a Operator przyjmuje do realizacji wykonanie dostępu do sieci Internet. Strony ustalają, że przez wykonanie Umowy rozumie się doprowadzenie sygnału do mieszkania zamawiającego poprzez zamontowanie okablowania, gniazda i optycznego urządzenia sieciowego u Abonenta oraz przyłączenie do sieci internetowej. Elementy okablowania, gniazda sieciowe oraz wszystkie urządzenia udostępniane przez Operatora pozostają własnością Operatora. Abonent w umówionym czasie zobowiązany jest udostępnić lokal w celu montażu łącza.

a. Termin przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej następuje nie później niż do 14 dni od dnia podpisania umowy.

2. Abonent zobowiązany jest do wnoszenia opłat miesięcznych (abonamentu) w wysokości określonej w Cenniku Ogólnym Usług Telekomunikacyjnych zależnej od wybranego pakietu. Aktualny cennik dostępny jest w siedzibie ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o. oraz na stronie internetowej www.zetomedia.pl. Wysokość opłaty abonamentowej może ulec zmianie na zasadach określonych w Regulaminie dostępu do Miejskiej Sieci Komputerowej FTTH i Sieci Internet. Abonent upoważnia Operatora do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.

3.1 Niezależnie od czasu na jaki obowiązuje Umowa, Operatorowi przysługuje prawo jednostronnej zmiany jej warunków, w tym podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat, w przypadku gdy:

a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:

- i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
- ii. z decyzji Prezesa UKE;

b. proponowane zmiany:

- i. są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
- ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

3.2 W przypadku, gdy Umowa obowiązuje na czas określony, w tym jest Umową z trwającym okresem promocyjnych warunków, Operator może zmienić warunki Umowy, w tym podnieść istniejące lub wprowadzić nowe Opłaty, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w pkt 3.1 powyżej, na które Operator nie mają wpływu i których nie mogli przewidzieć

3.3 W przypadku, gdy Umowa obowiązuje na czas nieokreślony, w tym nie została zawarta na warunkach promocyjnych lub jest Umową po zakończeniu okresu promocyjnych warunków, Operator uprawnieni są do zmiany warunków Umowy, w tym podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat w przypadku wystąpienia następujących okoliczności, wpływających na podwyższenie kosztów świadczenia Usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) i kosztów działalności Operatora:

- a. zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, decyzji organów władzy publicznej (innych niż decyzja Prezesa UKE wskazana w pkt 3.1 powyżej), prawomocnych orzeczeń sądowych,
- b. utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych,
- c. wzrostu obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostu stawek podatków i opłat, nałożenia nowych podatków lub zmiany sposobu ich naliczania (z wyłączeniem stawki podatku od towarów i usług wskazanej w pkt 3.1 powyżej),
- d. jednostronnego zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Operatora przez podmiot trzeci,
- e. jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Operatora z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Operatorowi licencji na treści audiowizualne, udostępniają Operatorowi swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne, video lub streamingu,
- f. wzrostu kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług, m.in. kosztów reemisji Programów i powiązanych z nimi opłat licencyjnych, kosztów dostępu i utrzymania infrastruktury, kosztów międzyoperatorskich, kosztów pracy, kosztów nabywania urządzeń lub oprogramowania niezbędnych do świadczenia usług, kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego lub kosztów energii elektrycznej, zmian kursów walut obcych wobec złotego,
- g. wzrostu cen towarów i usług potwierdzonego wzrostem Roczego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej „100”, lub
- h. znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi usług, w tym poprzez stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Operatora, o ile taka zmiana wynika z konieczności wycofywania, zmiany technologii lub ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian,
- i. całkowitego zaprzestania nadawania objętego Umową kanału telewizyjnego przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania kanału, zmiana nazwy i kształtu na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany warunków Umowy, lub
- j. zmian, w tym technologicznych lub funkcjonalnych, powodujących usprawnienie lub polepszenie działania usług, podniesienie bezpieczeństwa usług oraz przeciwdziałanie nadużyciom w korzystaniu z usług, zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów oraz zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych,
- k. zaprzestaniu świadczenia usług (w tym Usług, m.in. kanału telewizyjnego, i Usług Dodatkowych) w technologii bądź o parametrach nie odpowiadających standardom rynkowym uwarunkowanym aktualnym stanem rozwoju techniki, z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego okresu promocyjnych warunków w innej technologii, jeśli jest to technicznie możliwe; lub
- l. zaprzestaniu przez Operatora świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanemu potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Operatora), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego okresu promocyjnych warunków w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe.

3.4 Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może nastąpić nie częściej niż raz na sześć miesięcy.

3.5 Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może zostać wykonane oddzielnie, niezależnie od siebie. Podwyższenie Opłaty nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowej Opłaty w okresie sześciu miesięcy.

3.6 Wprowadzane przez Operatora zmiany w zakresie podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 3.1.-3.3., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.

3.7 Operator uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty za nieświadczony już usługi, zarówno w okresie trwania warunków promocyjnych, jak i po zakończeniu tego okresu lub w przypadku Umów nie zawartych na warunkach promocyjnych.

3.8 W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej zgodnie z pkt 3.1 powyżej, Operator:

- a. Publikuje na stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich 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.
- b. Bezzwłocznie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem, doręcza Abonentowi na trwałym nośniku opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach.

3.9 W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej zgodnie z pkt 3.2-3.3 powyżej, Operator:

- a. Doręcza Abonentowi treść proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania takich informacji w inny sposób;
- b. Publikuje na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy i związanych z tym skutkach.

3.10 Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie. Rozwiązanie Umowy w wyniku braku zgody na jednostronną zmianę warunków Umowy nie wiąże się z obowiązkiem zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności wskazanych w pkt 3.1 (zmiany wynikające ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, zmiany wyłącznie na korzyść Abonenta lub o charakterze wyłącznie administracyjnym).

4.1 Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

4.2 Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, Operator informuje Abonenta na Trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta. Powiadomienie obejmuje informację o automatycznym przedłużeniu Umowy Abonenckiej, zmianach warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Operatora pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą Umową Abonencką.

5. W przypadku, gdy Umowa mogła zostać zawarta w formie dokumentowej, wówczas jej wypowiedzenie lub odstąpienie od niej możliwe jest także w formie dokumentowej poprzez:

- wiadomość emailową na adres: bok@zetomedia.pl
- wiadomość listowną na adres: Rejtana 55, 35-326 Rzeszów
- telefonicznie pod numerem: 17 2825000

a Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu przez:

- a. wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
- b. wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;
- c. wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

6. W terminie 14 dni od złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej, Operator potwierdza na trwałym nośniku jego przyjęcie w formie nośnika przesłanego na email wskazany w umowie lub na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w umowie jeżeli Abonent nie wskazał adresu email, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

- a. Dostawca usług telekomunikacyjnych może dochodzić odszkodowania w przypadku gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej została wypowiedziana przez Abonenta lub przez tego dostawcę z winy abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, przy czym odszkodowanie nie może przekroczyć z tytułu usługi telekomunikacyjnej -sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, a które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

7. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłat abonamentowych zgodnie z cennikiem ogólnym usług telekomunikacyjnych.

8. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy przekształconej w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

9. W przypadku zmiany Dostawcy usługi, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana Dostawcy usług następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie później niż 1 dzień roboczy. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu należy złożyć do nowego dostawcy usługi.

10. Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za brak realizacji zmiany dostawcy usług w ramach wniosku o zachowanie ciągłości dostępu do usługi Internetu od:

- a. Dotychczasowego dostawcy usług z przyczyn leżących po jego stronie.
- b. Nowego dostawcy usług z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy za każdy dzień zwłoki w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków, taryf z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usług dostępu do Internetu.

11. Odszkodowanie oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem terminu aktywacji usługi, do dni rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.

12. Operator co najmniej raz w roku poinformuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych tj. numerów kontaktowych oraz adresu e-mail poprzez kontakt telefoniczny, SMS oraz e-mail w celach marketingowych, promocyjnych, reklamy produktów i usług w tym marketingu bezpośredniego w celu propozycji zawarcia umowy jak również propozycji zmian umowy, regulaminów oraz cennika.

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informujemy, Administratorem Państwa danych osobowych jest ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie (35-326), al. Rejtana 55. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. Informujemy również, że posiadają Państwo prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody oraz prawo do przenoszenia danych. Przysługuje Państwu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (PUODO). Proszę pamiętać, że podanie danych osobowych jest dobrowolne. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – daneosobowe@zetorzeszow.pl. Pełna klauzula informacyjna (obowiązek informacyjny) dostępna jest pod adresem <https://daneosobowe.zetorzeszow.pl>

☐ Wyrażam zgodę na wysyłanie faktur w formie elektronicznej za usługi świadczone przez Operatora na podstawie niniejszej Umowy. W przypadku nie wyrażenia zgody, do faktury będzie doliczana opłata manipulacyjna na poczet dostarczania faktury listownej na adres Abonenta, zgodnie z aktualnym Cennikiem Ogólnym Usług Telekomunikacyjnych.

Abonent oświadcza, że otrzymał, zapoznał się z ich treścią oraz akceptuje następujące dokumenty, które stanowią integralną część niniejszej Umowy:

- ☐ Regulamin dostępu do Miejskiej Sieci Komputerowej FTTH i Sieci Internet
- ☐ Cennik Ogólny Usług Telekomunikacyjnych
- ☐ Regulamin Promocji

Data i podpis uprawnionego Przedstawiciela
Operatora

Data i podpis Abonenta