

## INFORMACJA (UMOWA ZAWARTA POZA LOKALEM – POZA BIUREM OBSŁUGI OPERATORA)

Informację niniejszą stosuje się również w odniesieniu do Umów zawieranych na odległość

1. W trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827), Dostawcy usług telekomunikacyjnych: **FIBER MEDIA Sp. j.** Renata Kamola, Aleksandra Wiącek-Kamola – właściciela marki FIBER MEDIA z siedzibą w Lublinie (20-634) przy ul. Tomasza Zana 39A IVp. wpisanej do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 13121, dokumentacja spółki przechowywana przez Sąd Rejonowy Lublin - Wschód z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy KRS ul Kardynała Stefana Wyszyńskiego 18, adres poczty elektronicznej [bo@fiber-media.pl](mailto:bo@fiber-media.pl) zwany dalej Operatorem lub Dostawcą, w związku z wolą zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, informują konsumenta że:
2. w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dalej „Umowa”) Dostawcy usług na warunkach wynikających z Umowy, Regulaminu i Cennika, jakie zostały okazane lub udostępnione w serwisie internetowym [www.fiber-media.pl](http://www.fiber-media.pl) konsumentowi będą świadczyli na rzecz konsumenta usługę: udostępnienia pakietów telewizji cyfrowej lib/i usługę dostępu do sieci internet (dalej „Usługa”);
3. w trakcie trwania Umowy Dostawcy usług będą porozumiewali się z konsumentem za pośrednictwem swoich upoważnionych przedstawicieli w siedzibie Operatora, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, bądź telefonu oraz poprzez informacje publikowane na stronie internetowej: [www.fiber-media.pl](http://www.fiber-media.pl).
4. Konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z Dostawcami pod numerami telefonów – 81 450-30-35, faksu i adresu email wskazanego powyżej. Konsument może składać reklamacje w siedzibie Dostawców oraz pod numerami telefonów i adresami email wskazanymi powyżej.
5. łączna miesięczna wysokość wynagrodzenia za świadczenie Usług wraz z podatkami określona jest w cenniku lub regulaminie promocji.. Dodatkowe opłaty, jakie Konsument zobowiązany będzie ponosić to: opłata za przyłączenie i opłata aktywacyjna w wysokości określonej w cenniku lub regulaminie promocji. Szczegółowe informacje o opłatach jakie zobowiązany jest ponosić konsument w związku z zawartą Umową znajdują się w Cenniku świadczenia usług telekomunikacyjnych (dalej „Cennik”) lub Cenniku promocji.
6. Konsument może płacić Abonament na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze VAT stanowiącej podstawę płatności Abonamentu lub w kasie Biura Obsługi.
7. Usługa zostanie aktywowana i będzie możliwa do wykorzystania poprzez Urządzenie konsumenta w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy. Usługa będzie świadczona w sposób ciągły w trakcie trwania Umowy.
8. Dostawcy stosują procedurę reklamacyjną wynikającą z Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej, szczegółowo opisaną w § 17 i 18 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwanego dalej „Regulaminem”).
9. Dostawcy ponoszą odpowiedzialność względem konsumenta za jakość świadczenia usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w ustawie z dnia z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 Nr 171, poz. 1800) oraz Kodeksie Cywilnym. Zasady te zostały opisane w § 10 Regulaminu.
10. Dostawcy nie udzielają dodatkowej gwarancji na świadczone przez siebie usługi telekomunikacyjne. Dostawcy zapewniają konsumentowi obsługę serwisową w trakcie trwania Umowy. Warunki świadczenia obsługi serwisowej wskazane są w Regulaminie, zaś opłaty z nimi związane wynikają z Cennika. Konsument wyraża zgodę na ponoszenie opłat związanych z Obsługą serwisową wynikających z Cennika w przypadkach wskazanych w Cenniku lub Regulaminie.
11. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
12. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować któregośkolwiek z Dostawców poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawców wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: [bo@fiber-media.pl](mailto:bo@fiber-media.pl), o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy udostępnionego na stronie Dostawcy: [www.fiber-media.pl](http://www.fiber-media.pl), jednak nie jest to obowiązkowe.

13. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Konsumentowi prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

14. W przypadku odstąpienia od umowy Dostawcy zwracają Konsumentowi wszystkie otrzymane płatności, w związku ze świadczoną usługą - niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrotu płatności dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

15. Jeżeli Konsument otrzymał Sprzęt (urządzenia telekomunikacyjne) w związku z Umową – zobowiązany jest odesłać lub przekazać je jednemu z Dostawców lub pod adres magazynu FIBER MEDIA, 24-220 Niedrzwica Duża ul. Piaskowa 78 niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował jednego z Dostawców o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument ośle Sprzęt przed upływem terminu 14 dni.

16. Konsument będzie musiał ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu.

17. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.

18. Jeżeli Konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawców kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował jednego z Dostawców o odstąpieniu od Umowy w tym opłaty przyłączeniowej i aktywacyjnej. Kwota za dzień świadczenia Usługi wynosi 1/30 wysokości Abonamentu. Kwota, jaką Konsument będzie musiał zapłacić Dostawcom stanowi iloczyn kwoty z zdania poprzedniego z ilością dni od dnia zawarcia Umowy do dnia odstąpienia od niej.

19. Dostawcy mają obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Konsument powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

20. Konsument może zawrzeć z Dostawcą Umowę na czas nieokreślony lub czas określony. o Umowa zawarta zostanie na czas określony 24 miesiące od dnia jej zawarcia, o której mowa w punkcie 4 informacji (Minimalny czas trwania zobowiązania konsumenta). Po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z Cennika. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Konsument może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie jednemu z Dostawców. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na miesiąc kalendarzowy przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta. o Umowa zawarta zostanie na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi przez Dostawców wymaga podania ważnej przyczyny. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę świadczącego pozostałe Usługi, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

21. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

22. Dostawcy umożliwiają konsumentowi odbiór treści cyfrowych w postaci usług dostępu do telewizji cyfrowej w ramach oferty programowej w wybranej przez konsumenta. W celu prawidłowego odbioru usług niezbędne jest posiadanie przez konsumenta urządzenia przystosowanego do odbioru cyfrowych kanałów telewizyjnych. Takie urządzenie w formie dekodera telewizji cyfrowej dostarczają dostawcy usług na warunkach określonych w ofercie wybranej przez konsumenta. Konsument oświadcza, iż Dostawcy przed zawarciem Umowy umożliwili Klientowi zapoznanie się z treścią Regulaminu i Cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych stosowanego przez Dostawców, w szczególności poinformowali go o zasadach wymaganych do zawarcia Umowy, zasadach stosowanej u Dostawców procedury reklamacyjnej, zasadach odpowiedzialności Dostawców usług względem konsumenta za jakość świadczonych usług, zasadach usług serwisowych, warunkach i kosztach Obsługi serwisowej, jakie zobowiązany będzie ponosić Konsument wskazanych w Cenniku, sposobie i przesłankach wypowiedzenia Umowy oraz warunkach jej automatycznego przedłużenia.

Konsument oświadcza, iż składa żądanie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową przed upływem okresu na odstąpienie od umowy, o którym mowa w punkcie 11 niniejszej informacji i jest świadom, iż w przypadku odstąpienia od umowy zobowiązany będzie do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych od momentu zawarcia Umowy do chwili, w której poinformował jednego z Dostawców o odstąpieniu od Umowy w wysokości wskazanej w punkcie 18 niniejszej Informacji.