

INFORMACJE PRZEDUMOWNE  
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze informacje Przedumowne stanowią integralną część tej Umowy.

## 1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług.

Abonent będzie korzystał z następujących usług:

### **Internet**

Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do Internetu z prędkością maksymalną 204800 / 30720 pobierania [kbit] / wysyłania [kbit].

Czas dostępności usługi w ciągu doby/tygodnia/miesiąca:

Minimalna: 80 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania;

Zwykle dostępna: 90 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania;

Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, regulaminie promocji, bądź cenniku promocji.

Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką możesz otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu Internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 90% doby.

Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonych usług, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łącza ma wpływ również korzystanie z urządzenia, które nie obsługuje prędkości określonej w umowie (np. router Wifi, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie operatora: **[www.terratelekom.pl](http://www.terratelekom.pl)**

Przerwa w działaniu transmisji danych.

W przypadku świadczenia na jednym łączu usług telefonii voip, Internetu oraz telewizji Internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu. Podłączenie wielu urządzeń do jednego łącza również wpływa na prędkość sieci.

Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

Stosowane środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie

bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE.

## 2. Opłaty

2.1. Opłata za instalację w wysokości: ..... **zł brutto**

2.2. Opłata za aktywację wraz z dzierżawę urządzenia w wysokości: ..... **zł brutto**

2.3. Miesięczna opłata abonamentowa wynikająca z Umowy na czas określony: ..... **zł brutto**

2.4. Dodatkowe opłaty, jakie Abonent zobowiązany będzie ponieść to:

2.5. Łączna wysokość wszystkich opłat miesięcznych: ..... **zł brutto**

2.6. Łączna wysokość wszystkich opłat miesięcznych wynikających z Umowy na czas określony: ..... **zł brutto**

2.7. Łączna wysokość wszystkich opłat wynikających z Umowy na czas określony: ..... **zł brutto**

2.8. Po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, o którym mowa w Umowie abonament będzie wynosił ..... **zł brutto**

2.9. Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.

2.10. Ceny za usługi serwisowe znajdują się w Informacji o ofertach i cenach,

2.11. Informacje o ofertach i cenach dostępne są również na stronie internetowej Dostawcy Usług:

**[www.terratelekom.pl](http://www.terratelekom.pl)**

2.12. Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z infolinią Dostawcy Usług pod numerem: **68 506 51 50**. Koszt połączenia według stawki Operatora.

## 3. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy

3.1. Abonent zawiera umowę na czas: nieokreślony

3.2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z Cennika (wysokość ogólnego Abonamentu: 49.99 zł miesięcznie). Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem, na który została zawarta.

3.3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,

3.4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej.

3.5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w §4 Umowy

3.6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.

3.7. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej tę usługę które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

3.8. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w pkt 3.7. Informacji Przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:

a) Zmiany umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy

- b) wypowiedzenia przez konsumenta Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
- c) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE
- d) w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

#### **4. Warunki zmiany Dostawcy usług oraz informacja o odszkodowaniu**

- 4.1. Abonent będący stroną umowy z Dostawcą usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany Dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- 4.2. Nowy Dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w Umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
- 4.3. Abonent, żądając zmiany Dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym Dostawcą usługi dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu Dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy.
- 4.4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia zmiany Dostawcy, Abonent określa tryb zmiany Dostawcy usługi:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Dostawcą usługi;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Dostawcą usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym Dostawcą usługi dostępu do Internetu.
- 4.5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego Dostawcę usługi dostępu do Internetu.
- 4.6. Nowy Dostawca usługi dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
- 4.7. Zmiana Dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
- 4.8. Za czynności związane ze zmianą Dostawcy usług nie pobiera się opłat od Abonenta.
- 4.9. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego Dostawcy usługi, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
- 4.10. Jeżeli nie doszło do zmiany Dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie ustalonym przez strony, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego Dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany Dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu komunikacji pomiędzy operatorami.

#### **5. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług**

- 5.1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
  - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
  - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- 5.2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.
- 5.3. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.
- 5.4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
- 5.5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia

odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

5.6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

## **6. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi**

6.1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:

- a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
- b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

6.2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

- a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
- b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
- c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
- g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach Internetowych.

6.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 6.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

6.4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

6.5. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

## **7. Warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów**

7.1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do Internetu, telewizja, telefonia voip, są świadczone na jednym łączu Internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, w szczególności usługi dostępu do Internetu.

7.2. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy

## **8. Warunki korzystania ze sprzętu**

8.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.

8.2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.

8.3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w sprzęcie ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

8.4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.

8.5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

- 8.6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
- 8.7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- 8.8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.
- 8.9. Szczegółowe warunki korzystania ze sprzętu znajdują się w załączniku nr 4 do Informacji Przedumownej

## **9. Przetwarzanie danych osobowych**

- 9.1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje Dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:
  - a) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
    - imię (imiona) i nazwisko
    - numer PESEL, jeżeli go posiada albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
  - b) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
    - nazwę,
    - numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
- 9.2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE
- 9.3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”)

## **10. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji**

- 10.1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje Przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- 10.2. Dostawca usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.

## **11. Postępowanie reklamacyjne**

- 11.1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 11.2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 11.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 11.4. Reklamacja może być złożona w Biuro Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biuro Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529),
  - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej: bok@terratelekom.pl,
  - c) ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta
- 11.5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 11.1 lit a,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. F,
  - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  - i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.
- 11.6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biuro Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w punkcie 11.6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w 11.5 lit f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 11.9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biuro Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 11.10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Jednostka Dostawcy Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- 11.11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.12. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 11.13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa powyżej,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 11.14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 11.15. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- 11.16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
- 11.17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w punkcie 11.11 oraz 11.13 i 11.14 lit a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 11.18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 11.15 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

- 11.19. Abonent reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 11.20. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- 11.21. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

## **12. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych.**

- 12.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta. Nadto w przypadku sporu z udziałem Abonentów, Konsumenci mogą podejmować próby rozstrzygania sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr)).
- 12.2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej:
- a) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP)
  - b) za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków
  - c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045).
- 12.3. Wniosek musi zawierać: co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

## **13. Prawo do odstąpienia od umowy**

- 13.1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego) 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. W przypadku zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, umowa jest nieważna z mocy prawa.
- 13.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: [bok@terratelekom.pl](mailto:bok@terratelekom.pl)) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 13.3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
- 13.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
- 13.5. Abonent 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.
- 13.6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy.
- 13.7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

## **14. Zasady zwrotu sprzętu**

- 14.1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej

na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.

- 14.2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług.
- 14.3. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym.
- 14.4. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.

### Cennik usług dodatkowych

| Lp. | Wyszczególnienie tytułu opłat                                                             |             | Cena brutto                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|
| 1   | Ponowne przyłączenie do sieci * **                                                        | jednorazowo | RBH **+ dojazd *              |
| 2   | Utrzymanie stałego, niezmiennego adresu IP z klasy publicznej                             | miesięcznie | 25,00 zł                      |
| 3   | Wezwanie Serwisanta na wniosek Abonenta (za każdą rozpoczętą roboczogodzinę) * **         | jednorazowo | RBH **+ dojazd *              |
| 4   | Bezpodstawne wezwanie Serwisanta                                                          | jednorazowo | 200,00 zł + dojazd *          |
| 5   | Konfiguracja urządzenia Klienta do sieci Dostawcy Usług (poza konfiguracją przy montażu)  | jednorazowo | 100,00 zł                     |
| 6   | Zmiana usługi / pakietu / taryfy na wyższą                                                | jednorazowo | 0,00 zł                       |
| 7   | Zmiana usługi / pakietu / taryfy na niższą                                                | jednorazowo | 200,00 zł                     |
| 8   | Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej (cesja)                  | jednorazowo | 40,00 zł                      |
| 9   | Wymiana uszkodzonej instalacji (patchcord) z winy Abonenta w lokalu                       | jednorazowo | RBH **+ dojazd *              |
| 10  | Zmiana instalacji w lokalu Abonenta* **                                                   | jednorazowo | RBH **+ dojazd *              |
| 11  | Przeniesienie instalacji Abonenta w inne miejsce zamieszkania                             | jednorazowo | RBH **+ dojazd *              |
| 12  | Odbiór Urządzeń na życzenie Abonenta                                                      | jednorazowo | 100,00 zł + dojazd *          |
| 13  | Ponowne nadanie sygnału dla odbiorcy                                                      | jednorazowo | 15,00 zł                      |
| 14  | Kabel sieciowy                                                                            | jednorazowo | 15,00 zł                      |
| 15  | Wysłanie wezwania do zapłaty do Abonenta w formie papierowej                              | jednorazowo | 10,00 zł                      |
| 16  | Zaciśnięcie wtyków na kablu ethernetowym                                                  | jednorazowo | 20,00 zł                      |
| 17  | Zawieszenie usługi na żądanie Abonenta                                                    | jednorazowo | 10,00 zł                      |
| 18  | Usługa spawania światłowodu 1 włókno                                                      | jednorazowo | 55,00 zł                      |
| 19  | Kara za udostępnienie Usługi poza lokal                                                   | jednorazowo | 2 500,00 zł                   |
| 20  | Kara za niezwrócenie lub uszkodzenie urządzenia klienckiego                               | jednorazowo | Wg ceny zawartej w Protokole  |
| 21  | Kara za niezwrócenie lub uszkodzenie pilota/zasilacza/kabla HDMI/kabla ETH                | jednorazowo | 50,00 zł za każde z elementów |
| 22  | Kara za niezwrócenie urządzenia/ń klienckiego/ch w terminie do 7 dni od zakończenia Umowy | jednorazowo | 200,00 zł                     |

\* dojazd - koszt dojazdu Serwisanta wiąże się z opłatą stałą w wysokości 24,60 zł brutto (cena zawiera 23% VAT) poza obszarem miasta Zielona Góra

\*\* RBH – roboczogodzina Serwisanta wiąże się z opłatą stałą w wysokości 100,00 zł brutto (cena zawiera 23% VAT)

**FORMULARZ ODSZKADNIENIA OD UMOWY**

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

data: \_\_\_\_\_ roku

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

[imię i nazwisko, adres konsumenta]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ODSZKADNIENIE OD UMOWY**

Ja \_\_\_\_\_ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:  
\_\_\_\_\_, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu: \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_