

INFORMACJA KONSUMENCKA

§1

W trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827), dostawca usług telekomunikacyjnych: Shentel Sp. z o. o. zwany dalej „Dostawca Usług”), nr telefonu przedsiębiorstwa: 91 886 60 68 adres e-mail: bok@shentel.pl w związku z wolą zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych [] poza lokalem przedsiębiorstwa / [] w lokalu przedsiębiorstwa, informuje Konsumenta _____:

1. w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dalej „Umowa”) Dostawca usług, na warunkach wynikających z Umowy, Regulaminu i Cennika, jakie zostały okazane Konsumentowi będzie świadczyć na rzecz konsumenta usługę: _____ (dalej „Usługa”);
2. w trakcie trwania Umowy Dostawca usług będzie porozumiewać się z Konsumentem za pośrednictwem swoich upoważnionych przedstawicieli w swojej siedzibie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, bądź telefonu oraz poprzez informacje publikowane na stronie internetowej: www.shentel.pl.
3. Konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z Dostawcą usług pod numerami telefonów, faksu i adresu e-mail wskazanego powyżej. Konsument może składać reklamacje w siedzibie Dostawcy usług oraz pod numerami telefonów i adresami e-mail wskazanymi powyżej.
4. Łączna wysokość wynagrodzenia za świadczenie Usług wraz z podatkami: wyniesie: _____ zł („Abonament”). Dodatkowe opłaty, jakie Konsument zobowiązany będzie ponosić to: opłata instalacyjna/aktywacyjna w wysokości: _____ zł. Szczegółowe informacje o innych opłatach jakie zobowiązany jest ponosić Konsument w związku z zawartą Umową znajdują się w Cenniku świadczenia Usług telekomunikacyjnych (dalej „Cennik”) lub Cenniku promocji, które zostały okazane Konsumentowi.
5. Konsument może płacić Abonament na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany w umowie oraz na fakturze VAT stanowiącej podstawę płatności Abonamentu.
6. Usługa zostanie aktywowana i będzie możliwa do wykorzystania poprzez Urządzenie Konsumenta w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Usługa będzie świadczona w sposób ciągły w trakcie trwania Umowy.
7. Dostawca usług stosuje procedurę reklamacyjną wynikającą z Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej, szczegółowo opisaną w rozdziale IX Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwanego dalej „Regulaminem”). Reklamacje można składać pod numerem telefonu: 91 886 60 68 adresem e-mail: bok@shentel.pl lub w siedzibie Dostawcy usług.
8. Dostawca usług ponosi 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 rozdziale VIII Regulaminu.
9. Dostawca usług nie udziela dodatkowej gwarancji na świadczone przez siebie usługi telekomunikacyjne. Dostawca usług zapewnia konsumentowi obsługę serwisową w trakcie trwania Umowy. Warunki świadczenia obsługi serwisowej wskazane są w rozdziale VIII Regulaminu, zaś opłaty z nimi związane wynikają z Cennika.

§2

Jeżeli umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorcy konsument nabywa następujące prawa:

10. 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.
11. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Konsument musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: bok@shentel.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 dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

12. 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.
13. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Konsumentowi 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.
14. Jeżeli Konsument otrzymał Sprzęt (urządzenia telekomunikacyjne) w związku z Umową – zobowiązany jest odesłać lub przekazać je Dostawcy usług pod adres ul. Okulickiego 77c/2 71-035 Szczecin niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odesła Sprzęt przed upływem terminu 14 dni.
15. Konsument będzie musiał ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu.
16. 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.
17. Jeżeli Konsument 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.

§3

18. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Konsument powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.
19. Konsument może zawrzeć z Dostawcą usług Umowę na czas nieokreślony lub czas określony.
 - o Umowa zawarta zostanie na czas określony _____ miesięcy od dnia jej podpisania przez obie strony (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 (wysokość ogólnego Abonamentu: _____ zł miesięcznie). 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 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 czasu, na który została zawarta.
 - o Umowa zawarta zostanie 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, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi przez Dostawcę usług wymaga podania ważnej przyczyny. 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, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
20. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług 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 Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Nadto w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, Konsumenty mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr.)
21. Dostawca usług w ramach umowy dostarcza Konsumentowi sygnał Internetu i telewizji. Konsument, aby Usługa mogła być mu świadczona przez Dostawcę usług zobowiązany jest do posiadania Urządzeń, które pozwolą na odbiór takiego sygnału. Dla prawidłowego korzystania z Usługi Internet Konsument powinien posiadać Komputer osobisty lub inne Urządzenie telekomunikacyjne, które powinno posiadać następujące parametry: system operacyjny lub oprogramowanie umożliwiające korzystanie z protokołu TCP/IP zainstalowane na sprzęcie spełniającym co najmniej minimalne wymagania tego systemu i

oprogramowania, natomiast do korzystania z usługi telewizyjnej konieczne jest posiadanie odbiornika telewizyjnego.

Konsument oświadcza, iż Dostawca usług przed podpisaniem niniejszej Informacji wręczył Konsumentowi i zapoznał go z treścią Umowy, Regulaminu i Cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych (a także Regulaminu i Cennika promocji, jeżeli Umowa zawierana będzie na takich warunkach) stosowanego przez Dostawcę usług, w szczególności poinformował go o zasadach wymaganych do zawarcia Umowy, zasadach stosowanej u Dostawcy usług procedury reklamacyjnej, zasadach odpowiedzialności Dostawcy usług względem Konsumenta za jakość świadczonych Usług, zasadach świadczenia 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.

podpis Konsumenta

Konsument oświadcza, iż składa żądanie rozpoczęcia świadczenia Usług telekomunikacyjnych objętych Umową przed upływem okresu na odstąpienie od Umowy, o którym mowa w punkcie 10 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 Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy w wysokości wskazanej w punkcie 17 niniejszej Informacji.

podpis Konsument

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

data: _____ roku

[imię i nazwisko, adres konsumenta]

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

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

Podpis Abonenta