

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

/informacja dotyczy umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa/

Wypełniając obowiązek informacyjny, o którym mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Operator Jura-Online Sp. z o.o. prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Jura-Online Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Stanisława Leszczyńskiego 4/25, NIP 5742066787 informuje, że:

1. Jakie usługi będą świadczone ?

Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych:

- dostępu do Internetu wraz z usługą telewizji IPTV oraz
- telefonii internetowej VOIP oraz
- multiroom
- ReTv
- Nagrywarka Standard
- ULTRANagrywarka+
- innych usług dodatkowych jeżeli o ich świadczenie zawnioskował abonent.

Usługi będziemy dostarczać w sposób ciągły, ale w przypadkach planowanych przerw technicznych, poinformujemy Cię o ich terminie i ich trwaniu. Przerwa techniczna nie będzie trwała dłużej niż 24 godzin w każdym miesiącu kalendarzowym, dostarczania usługi.

2. Jak można się z nami skontaktować ?

Kontakt z Operatorem jest zapewniony pod numerem telefonu **(032) 364-99-33** bądź poprzez e-mail biuro@swiatlowodem.pl lub konsultant@swiatlowodem.pl. Możesz się z nami kontaktować także listownie lub bezpośrednio w naszych biurach obsługi klienta. Lista naszych biur obsługi klienta znajduje się na stronie [www https://jura-online.pl](https://jura-online.pl)

Istotne dokumenty – regulaminy świadczenia usług, regulaminy promocji, wzory oświadczeń oraz cenniki znajdziesz na naszej stronie internetowej <https://jura.online.pl>

3. Ile zapłacę za usługi ? Jak mogę zapłacić za usługi i w jakich terminach ?

Z tytułu świadczonych usług będziesz zobowiązany do zapłaty miesięcznej opłaty w wysokości

Cena powyżej uwzględni promocję pn. „Oferta pakietowa z terminem”

Cena powyżej uwzględni ulgę marketingową w kwocie oraz ulgę za fakturę elektroniczną w kwocie

Wartość wszystkich ulg łącznie udzielonych miesięcznie wynosi

Płatności możesz dokonać poprzez przelew na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub w kasie naszych biur obsługi klienta. Opłat należy dokonać w terminie podanym na fakturze. Pamiętaj, że jeśli w trakcie trwania umowy zmienisz pakiet taryfowy albo dokupisz usługi dodatkowe, wartość opłaty podanej wyżej może ulec zmianie.

Nie pobieramy dodatkowych opłat za zawarcie umowy w formie innej niż pisemna – za połączenie telefoniczne z nami płacisz zgodnie ze stawkami operatora, z którym zawarłeś umowę na świadczenie usług telefonicznych.

4. Na jaki czas umowa została zawarta ?

Umowa zostaje zawarta na czas określony (12/ 24 miesiące) albo na czas nieokreślony.

Jeśli zawarłeś z nami umowę na czas określony, maksymalny okres związania pierwszą umową na czas określony wynosi 24 miesiące. Aby skorzystać z promocji przez cały okres na jaki umowa została zawarta, musisz pozostać naszym klientem przez cały okres na jaki zawarliśmy z Tobą umowę.

Po upływie okresu na jaki umowa została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu w umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z cenników ogólnych (bez promocji). Jeżeli nie chcesz przedłużyć z nami umowy, możesz złożyć i przesłać nam oświadczenie o braku chęci przedłużenia umowy na czas nieokreślony najpóźniej przed terminem przekształcenia się umowy na czas nieokreślony.

W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania umowy, umowa wygasa z ostatnim dniem okresu, na który została zawarta.

5. Czy mogę odstąpić od umowy ?

Masz prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Formularz odstąpienia od umowy znajdziesz na naszej stronie internetowej. Jeżeli zawarłeś umowę przez telefon lub za pośrednictwem maila lub innego środka porozumiewania się na odległość, możesz od niej odstąpić w takiej samej formie. W przypadku złożenia oświadczenia o

odstąpieniu przez Ciebie od umowy w formie dokumentowej niezwłocznie (maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego) zawiadomimy Cię o jego otrzymaniu, a w ciągu 14 dni od złożenia oświadczenia, potwierdzimy przyjęcie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Pamiętaj, że jeśli zgłosisz żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia, a później od umowy odstąpisz, będziesz zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za świadczone usługi do chwili odstąpienia.

6. Jak mogę wypowiedzieć umowę?

Możesz wypowiedzieć umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w formie pisemnej lub dokumentowej. Jeżeli rozwiążesz umowę zawartą na czas określony przed upływem okresu na jaki umowa została zawarta z własnej inicjatywy, możemy żądać od Ciebie zwrotu udzielonych ulg. Jeśli zawarłeś z nami umowę na czas określony i ulegnie ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, będziesz mógł po tym czasie wypowiedzieć umowę także za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia.

Jeżeli zawarłeś umowę przez telefon lub za pośrednictwem maila lub innego środka porozumiewania się na odległość, możesz ją wypowiedzieć w takiej samej formie. W przypadku skorzystania z uprawnienia do wypowiedzenia umowy w formie dokumentowej niezwłocznie (maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego) zawiadomimy o jego otrzymaniu, a w ciągu 14 dni od złożenia oświadczenia, potwierdzimy przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu wskazując m.in. dzień rozwiązania umowy.

Jeśli będzie zbliżał się termin, do którego została zawarta umowa na czas określony oraz termin, w którym umowa może ulec przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, poinformujemy Cię o tym na co najmniej 30 dni przed przedłużeniem umowy.

7. Pamiętaj o zwrocie sprzętu po rozwiązaniu umowy !

Po rozwiązaniu umowy, masz 14 dni na zwrot sprzętu, który udostępniliśmy Ci na czas trwania umowy. Zwróć uwagę czy zwracasz nam kompletny sprzęt – informację o tym co przekazaliśmy Ci w chwili zawarcia umowy znajdziesz w protokole wydania sprzętu, stąd ważne jest przechowywanie dokumentów, które Ci przekazujemy na moment zawarcia umowy oraz wykonywania instalacji. Koszty zwrotu sprzętu ponosisz Ty, możesz zwrócić sprzęt bezpośrednio w naszych biurach obsługi klienta albo wysłać go do nas pocztą lub kurierem.

Jeżeli nie zwrócisz nam kompletnego sprzętu w terminie, albo zwrócony sprzęt będzie uszkodzony lub całkowicie zniszczony, obciążymy Cię dodatkową opłatą za każdy dzień opóźnienia w zwrocie sprzętu, opłatą ryczałtową za sprzęt zniszczony lub opłatą poniesioną z tytułu naprawy za sprzęt uszkodzony.

8. Czy mogę złożyć reklamację ?

Reklamacje związane ze świadczonymi usługami przez Operatora, w tym reklamacje związane z naliczaniem opłat, można złożyć (a) pisemnie – w siedzibie Operatora lub poprzez przesyłkę pocztową, (b) ustnie – telefonicznie lub w siedzibie Operatora albo (c) mailowo. Wszelkie dane kontaktowe znajdziesz na górze informacji. Możesz złożyć reklamację w ciągu 12 miesięcy licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Odpowiemy na twoją reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Cała procedura reklamacyjna opisana jest w regulaminie świadczenia usług.

Masz prawo skorzystania z polubownego trybu rozwiązania sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z siedzibą w Warszawie oraz masz prawo wystąpić na drogę postępowania sądowego, przy czym aby skorzystać z obu tych form rozwiązania sporu, powinieneś w obu wypadkach wyczerpać drogę postępowania reklamacyjnego.

Oświadczam, że zapoznałem się z informacjami opisanymi powyżej, przed zawarciem umowy.

podpis abonenta

miejsce i data