



INFORMACJE NA TEMAT PRAWA I SKUTKÓW ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej poza lokalem/na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo na adres wskazany w formularzu informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub w tym czasie złożyli Państwo oświadczenie o odstąpieniu w naszym Biurze Obsługi Klienta, przy ulicy **Willowej 11, w Zabierzowie (kod pocztowy: 32-080)** lub wysłali wiadomość mailową na adres: biuro@cybernetwmw.pl z adresu e-mail, który Państwo podali nam w Umowie. Po upływie powyższego, 14 dniowego terminu tracą Państwo prawo do wykonania prawa do odstąpienia.
2. Mogą Państwo skorzystać z wzoru powyższego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W razie dokonanej przez Państwa odstąpienia, Dostawca usług co do zasady zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Państwa płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeśli jednak na czas obowiązywania umowy udostępnił Państwu jakikolwiek sprzęt, czy urządzenia np. router, możemy wstrzymać się ze zwrotem dokonanych przez Państwa płatności do czasu ich otrzymania z powrotem lub dostarczenia przez Państwa dowodu ich odesłania.
4. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte przy dokonaniu płatności, chyba, że złożą Państwo wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Państwa z dodatkowymi kosztami.
5. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub wykonania instalacji bądź aktywacji usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo za świadczenia i usługi wykonane do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, zobowiązani będziecie Państwo do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia Usługi.
6. Zasady zwrotu sprzętu i urządzeń, w tym koszty zwrotu i ich zużycia, zawarte są w Dziale IV regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
7. Jeśli wraz z Umową zawarł Państwo powiązaną z nią umowę promocyjnego zakupu urządzenia np. routera, to z chwilą odstąpienia umowa ta wygasa, a zwrotu urządzenia dokonujecie w taki sposób jak w punkcie 6, a zwrotu ceny dokonamy jak w punkcie 3.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem umowy:

.....

Data i podpis Abonenta

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM/NA ODLEGŁOŚĆ
(formularz ten należy wypełnić i odesłać na poniższy adres Dostawcy Usług **tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy w ustawowym terminie 14 dni**, ze skutkami opisanymi powyżej)

Data,

Imię, Nazwisko:

Adres:

Adresat:
firma: CYBERNET WMW Sp. z o.o.
adres: ul. Willowa 11, 32-080 Zabierzów
fax. 123975201 e-mail: biuro@cybernetwmw.pl

Niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z dnia:

.....
podpis Abonenta



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

Wypełniając obowiązek informacyjny, o którym mowa w przepisach art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), dalej **Ustawa**, informuję iż:

1) Zamierzacie Państwo zawrzeć umowę, której przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie usług dostępu do Internetu. Główne cechy świadczenia opisane są w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na trwałym nośniku) wzorze Umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnych (§ 1) i Regulaminie świadczenia usług.

2) Kontakt z nami zapewniamy pod numerem telefonu +48 12 397 52 00 lub faksu +48 12 397 52 01, bądź poprzez e-mail: **biuro@cybernetwmw.pl**

3) Dane Dostawcy usług – **CYBERNET WMW Sp. z o.o.**, ul. Willowa 11, 32-080 Zabierzów wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krakowskiego Rejestru Sądowego, pod KRS: 0000785138, NIP: 5130260357, REGON: 383307240, www.cybernetwmw.pl.

4) Tryb postępowania reklamacyjnego, w tym sposoby i miejsce jej składania znajdują się w Dziale XI udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na trwałym nośniku) wzoru Regulaminu świadczenia usług.

5) Ceny za usługi, opłaty dodatkowe oraz sposoby naliczania opłat znajdują się przede wszystkim w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na trwałym nośniku) wzorze Umowy (§ 1 ust. 1) i Cenniku, a także Regulaminie świadczenia usług i Regulaminie Promocji, jeśli zawieracie Państwo umowę na warunkach promocyjnych.

6) Sposób i termin zapłaty za świadczone Państwu usługi oraz sposób i termin spełnienia świadczeń przez Dostawcę usług opisane są odpowiednio w Dziale V udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na trwałym nośniku) wzoru Regulaminu świadczenia usług i w § 1 udostępnionego w ten sam sposób wzoru Umowy.

7) Usługi na rzecz Państwa świadczone będą wedle wskaźników jakości opisanych w Dziale II udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na trwałym nośniku) wzoru Regulaminu świadczenia usług, i parametrów usługi wybranej przez Państwa, a jeśli w ramach usług zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu określonego sprzętu, sprzęt ten będzie wolny od wad fizycznych jak i prawnych. Sprzęt ten będziemy serwisować (usługi posprzedażne) zgodnie z warunkami opisanymi w Dziale IX udostępnionego Państwu j.w. wzoru Regulaminu świadczenia usług, gdzie opisujemy także pozostałe usługi serwisowe, które będziemy świadczyć na Państwa rzecz. Jeśli sprzęt ten sprzedajemy Państwu, w tym na warunkach promocyjnych, wówczas objęty jest on gwarancją, zgodnie z dołączoną do niego kartą gwarancyjną.

8) Dostawca usług nie stosuje *kodeksu dobrych praktyk*, o którym mowa w art. 2 pkt 5 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*.

9) Czas trwania Umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia Umowy, jej przedłużenia oraz minimalny czas trwania zobowiązań wynikających z Umowy opisane są w § 1, § 2 i § 4 udostępnionego (na papierze lub przesłanym poprzez email bądź na trwałym nośniku) Państwu wzoru Umowy.

10) Co do zasady nie wymagamy kaucji i gwarancji należytego wykonania Umowy. Jeżeli jednak w wyniku przeprowadzonej przez nas przed zawarciem Umowy weryfikacji Państwa wiarygodności płatniczej, o czym mowa w Dziale II, ust. 6-7 udostępnionego (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług, uzyskamy informacje o jej negatywnym wyniku nie wykluczamy, że zwrócimy się do Państwa o ustanowienie zabezpieczenia. O kwocie zabezpieczenia poinformujemy wtedy przed zawarciem Umowy.

11) Oprócz trybu sądowego, mają Państwo możliwość skorzystania z postępowania mediacyjnego lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*, o czym mowa w Dziale XI, udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem Umowy:

.....
Data i podpis Abonenta