

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ PRZEZ PETROTEL SP. Z O.O. DLA ABONENTÓW

§ 1 Zakres Regulaminu

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Petrotel Sp. z o.o. dla Abonentów określa zakres i warunki świadczenia Abonentom usług komunikacji elektronicznej przez Operatora.

§ 2 Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie oraz w innych wzorcach stanowiących integralną część Umowy oznaczają:

1. **Abonament** – wskazana w Umowie opłata za Usługę świadczoną przez Operatora przez jeden Okres Rozliczeniowy;
2. **Abonent** – osoba fizyczna, a także mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub organizacja pozarządowa, którzy nie wyrazili zgody zgodnie z art. 292 Ustawy.
3. **Awaria** - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Nadużyciem Telekomunikacyjnym Abonenta lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta;
4. **Cennik** - zestawienie cen i opłat ponoszonych przez Abonenta za Usługę oraz innych opłat w danej ofercie Operatora, stanowiące integralną część Umowy;
5. **Dekoder** - Urządzenie Abonenckie udostępniane Abonentowi w ramach Umowy o świadczenie Usługi Telewizyjnej podłączane przez Abonenta do telewizora w celu korzystania z Usługi Telewizyjnej;
6. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta, w szczególności osobiście, w wybranych przez Operatora lokalizacjach, za pośrednictwem połączeń telefonicznych lub za pośrednictwem poczty elektronicznej;
7. **Konsument** - osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
8. **Kaucja** – kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie obowiązywania Umowy w celu zabezpieczenia opłat należnych Operatorowi w związku z Umową;
9. **Limit kredytowy** – określona w Umowie kwota dotycząca pojedynczej Usługi Podstawowej, której przekroczenie przez Abonenta w zakresie Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym będzie uprawniało Operatora do podjęcia działań wskazanych w Regulaminie;
10. **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Potencjalny Abonent zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
11. **Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząc Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora;
12. **Miejsce Świadczenia Usługi** - w przypadku usługi świadczonej w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej adres zainstalowania przez Operatora Zakończenia Sieci;
13. **Nadużycie Telekomunikacyjne** - świadczenie lub korzystanie z Usług, lub Urządzeń Abonenckich niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Operatorowi lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści.
14. **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku;
15. **Operator – Petrotel Sp. z o.o.**;
16. **Pakiet Usług („Pakiet”)** - dowolne połączenie dwóch lub więcej Usług Podstawowych, zakupionych w ramach jednej Umowy lub w wyniku rozszerzenia Umowy;
17. **Hasło** – poufny ciąg znaków znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;
18. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowi integralną część Umowy;
19. **Potencjalny Abonent** - osoba fizyczna, a także mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub organizacja pozarządowa, którzy nie wyrazili zgody zgodnie z art. 292 Ustawy, wyrażający zainteresowaniem korzystaniem z Usług albo wnioskujący o zawarcie Umowy z Operatorem;
20. **Rachunek** - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora;
21. **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Petrotel Sp z o.o. dla Abonentów; stanowi integralną część Umowy;
22. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem; integralną część Umowy stanowią następujące wzorce: Umowa, Regulamin, Cennik oraz Podsumowanie Warunków Umowy;
23. **Urządzenie Abonenckie** - urządzenie końcowe będące własnością Operatora udostępnione Abonentowi w ramach Umowy na czas jej obowiązywania w celu korzystania z danej Usługi; Operator nie gwarantuje udostępnienia Abonentowi konkretnego modelu Urządzenia Abonenckiego;
24. **Usługa** - usługa komunikacji elektronicznej, w tym Usługa Internetowa, Usługa Telefoniczna lub Usługa Telewizyjna świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora;
25. **Usługa fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR)**- usługa polegająca na pośredniczeniu przez Operatora w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług lub w pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniona na Rachunku;
26. **Usługa Internetowa** - usługa łączności elektronicznej, która zapewnia dostęp do internetu za pośrednictwem Zakończenia Sieci o stałej lokalizacji, realizowana z wykorzystaniem stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora CU/PON/ETTH/CANOPY lub w ramach hurtowego dostępu do sieci podmiotu trzeciego (LLU);
27. **Usługa Telefoniczna** - usługa telekomunikacyjna umożliwiająca w szczególności inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych za pośrednictwem numeru ustalonego w planie numeracji przypisanego do Zakończenia Sieci o stałej lokalizacji, realizowana z wykorzystaniem stacjonarnej publicznej komutowanej sieci telekomunikacyjnej Operatora w technologii POTS lub z wykorzystaniem technologii VoIP (dotyczy sieci PON, ETTH, LLU);
28. **Usługa Telewizyjna** – usługa dostępu do programów telewizyjnych za pośrednictwem Zakończenia Sieci o stałej lokalizacji realizowana w technologii IPTV;

29. **Usługa Dodatkowa** – usługa komunikacji elektronicznej świadczona przez Operatora, jako rozszerzenie Usługi Podstawowej;
30. **Usługa Podstawowa** – każda z następujących usług komunikacji elektronicznej: Usługa Internetowa, Usługa Telewizyjna lub Usługa Telefoniczna;
31. **Usługa z dodatkowym świadczeniem** – usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez Operatora albo inny podmiot niż Operator;
32. **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
33. **Zaliczka** – kwota wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego Rachunku w celu zabezpieczenia należności z tytułu korzystania z usług świadczonych przez Operatora;
34. **Zakończenie sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu;
35. **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 3 Usługi

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego świadczenie Usług przez Operatora odbywa się na podstawie Umowy. W okresie obowiązywania Umowy Abonent ma prawo zamawiania Usług Dodatkowych oraz innych usług zgodnie z aktualną ofertą Operatora.
2. Szczegółowy zakres usług, w szczególności Usług Podstawowych oraz Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi określa Umowa oraz Cennik, a w przypadku wskazanym w ust. 1 zd. 2 powyżej, zamówienie Abonenta.
3. Zakres usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych (np. zasięgu stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej) i organizacyjnych.
4. Operator nie gwarantuje w okresie obowiązywania Umowy dostępności bezpłatnych usług podmiotów trzecich, nie wskazanych wyraźnie w Umowie, udostępnionych Abonentowi np. za pośrednictwem Dekodera lub routera Wi-Fi.

§ 4 Zawarcie Umowy

1. Operator zapewnia, że warunki dostępu do Usług nie dyskryminują użytkowników końcowych ze względu na obywatelstwo, miejsce zamieszkania lub miejsce ich siedziby, chyba że ustanowienie odmiennych warunków jest obiektywnie uzasadnione lub wynika z obowiązujących przepisów.
2. Abonent ma prawo dokonania wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Operatora.
3. Umowa zawierana jest na czas oznaczony, nie dłużej niż na 24 miesiące lub na czas nieoznaczony, w zależności od oferty z jakiej Abonent korzysta. Szczegółowa informacja dotycząca okresu obowiązywania Umowy, niezbędnego do skorzystania z danej oferty, znajduje się w Cenniku. Po upływie czasu oznaczonego (okresu obowiązywania Umowy) Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony zgodnie z zasadami wskazanymi w ust. 4.
4. Po upływie okresu na jaki została zawarta Umowa, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu

obowiązywania Umowy złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy w formie pisemnej lub dokumentowej.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) przedstawienia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2057), – w przypadku, gdy dostawca dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Klienta;
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 299 ust. 1 Ustawy, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług.
6. Brak możliwości technicznych Operatora do świadczenia Usługi Telefonicznej, Usługi Internetowej lub Usługi Telewizyjnej w lokalizacji wskazanej w Umowie powoduje, iż Umowa nie może zostać zawarta, a jeśli Umowę zawarto, Abonent ma prawo do odstąpienia od niej w całości lub w części dotyczącej danej Usługi, przy zachowaniu określonych w Umowie warunków Usług, z których może korzystać w danej lokalizacji.
7. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień wymienionych dokumentów, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi. W przypadku zawarcia Umowy dotyczącej sprzedaży rzeczy Operator ma obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad.
8. Zawierając Umowę o świadczenie usługi z wykorzystaniem sieci stacjonarnej Abonent wyraża zgodę na instalację w Miejscu Świadczenia Usługi Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego. Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzednim, obejmuje w szczególności zgodę na przewiercenie niezbędnych otworów oraz poprowadzenie kabli telekomunikacyjnych, a także przyłączenie do Zakończenia Sieci oraz sieci energetycznej urządzenia końcowego oraz ponoszenie kosztów działania Urządzenia Abonenckiego (koszt zużytej energii elektrycznej).
9. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

§ 5 Odmowa zawarcia Umowy

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) gdy Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - c) gdy Potencjalny Abonent odmawia dokonania weryfikacji jego tożsamości lub wiarygodności płatniczej, w szczególności przedstawienia aktualnych danych i dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub aktualności;
 - d) gdy Potencjalny Abonent otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej;

- e) gdy Potencjalny Abonent odmawia wpłaty kaucji.
2. Operator może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Potencjalnego Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w § 4 ust. 5 lit. b) w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej Umowy.

§ 6 Sposoby zakończenia obowiązywania Umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej Abonent, bez podawania przyczyn, może wypowiedzieć Umowę lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia (w formie pisemnej lub dokumentowej) ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie.
 2. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 4, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
 3. Rozwiązanie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta (przed upływem okresu obowiązywania Umowy) przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, upoważnia Operatora do dochodzenia odszkodowania zgodnie z § 10. Za rozwiązanie Umowy uznaje się również zlecenie dezaktywacji Usługi, rezygnacji z Usługi itp.
 4. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
 5. Operator umożliwia rozwiązanie Umowy za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie, w formie dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Biura Obsługi Klienta.
 6. Abonent żądając zmiany dostawcy Usługi internetowej może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej Abonentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.
 7. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie.
 8. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
 9. Operator może:
 - a) wypowiedzieć Umowę na czas nieoznaczony za pisemnym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie;
 - b) wypowiedzieć Umowę nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie, jeśli zaprzestaje świadczenia Usługi;
 - c) wypowiedzieć Umowę na piśmie bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, jeśli zaprzestaje świadczenia Usługi natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych wydarzeń nadzwyczajnych lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi;
 - d) wypowiedzieć Umowę na piśmie, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności wobec Operatora w oznaczonym terminie płatności, po powiadomieniu Abonenta o zamiarze rozwiązania Umowy;
 - e) wypowiedzieć Umowę na piśmie bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta w przypadku:
 - (i) jeżeli Abonent naruszy którykolwiek z zakazów lub zobowiązań wskazanych w Umowie, wpływających istotnie na świadczenie Usługi;
 - (ii) niepowiadomienia Operatora przez Abonenta o zmianie danych Abonenta niezbędnych do zawarcia Umowy, podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych lub braku możliwości weryfikacji danych niezbędnych do zawarcia Umowy podanych przez Abonenta w trakcie trwania Umowy;
 - (iii) powzięcia wiadomości o utracie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w zakresie danej Usługi.
10. W przypadku wypowiedzenia Umowy na czas określony z powodu zaprzestania świadczenia Usługi lub braku możliwości jej świadczenia, Abonent ma prawo żądać odszkodowania na takich samych zasadach jak dla odpowiedzialności z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi określonych w § 13.
11. Strony mogą rozwiązać Umowę za zgodą obu stron.
12. Umowa wygasa w przypadku:
- a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.
13. Z dniem rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług objętych daną Umową oraz z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, ma prawo usunięcia wszelkich danych i informacji Abonenta umieszczonych w systemach Operatora w związku z korzystaniem przez Abonenta z Usług objętych przedmiotową Umową.

§ 7 Aktywacja Usług

1. W przypadku Usługi realizowanej w sieci stacjonarnej Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi wykonanie instalacji niezbędnej do świadczenia Usługi w możliwie najkrótszym czasie po zawarciu Umowy. Podczas instalacji w miejscu jej wykonywania powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie.
3. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:

- a) założenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
 - b) podpisania przez Abonenta protokołu odbioru Usługi lub protokołu przekazania Urządzenia Abonenckiego, o ile Operator przedstawi taki protokół.
4. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
 5. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi, Zakończenia Sieci lub Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni przedstawicielom Operatora wstęp na teren Miejsca Świadczenia Usługi oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w celu usunięcia Awarii, konserwacji sieci telekomunikacyjnej lub weryfikacji poprawności działania sieci telekomunikacyjnej.
 6. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.
 7. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.

§ 8 Zasady świadczenia Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR)

1. W ramach UFOR Abonent ma możliwość skorzystania z usługi polegającej na pośredniczeniu w:
 - a) płatności za towary lub usługi, Abonent może zapłacić za towary lub usługi sprzedawane i dostarczane przez podmioty inne niż Operator, jeśli podmiot sprzedający i dostarczający towary lub usługi oraz Operator udostępniają taką możliwość. Opłata za towar lub usługę sprzedawaną przez podmiot inny niż Operator zostanie uwzględniona na Rachunku lub
 - b) sprzedaży lub świadczeniu usług, Abonent ma możliwość złożenia zamówienia i uzyskania dostępu, za pośrednictwem Operatora, do usługi świadczonej przez inny podmiot. Operator pobiera opłatę na swoją rzecz za pośredniczenie w zamówieniu i uzyskaniu przez Abonenta dostępu do usługi świadczonej przez inny podmiot.
2. Abonent może korzystać z UFOR po wyrażeniu zgody na jej świadczenie. Operator utrzuwa i doręcza Abonentowi, na trwałym nośniku, wyrażoną zgodę. Wybór przez Abonenta progu kwotowego dla UFOR, o którym mowa w ust. 6, jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na świadczenie UFOR.
3. Wycofanie przez Abonenta zgody na UFOR będzie równoznaczne z wyłączeniem możliwości korzystania przez Abonenta z UFOR. Wycofanie przez Abonenta zgody na UFOR nie ma wpływu na zakupione towary lub usługi, za które opłata została uwzględniona na Rachunku przed wycofaniem zgody.
4. Niezależnie od wymogu zgody, o której mowa w ust. 2, dla każdej aktywacji w ramach UFOR będzie wymagane dokonanie przez Abonenta autoryzacji takiej transakcji przy pomocy co najmniej jednego z elementów uwierzytelniania (wiedza, posiadanie, cechy). W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny, autoryzacja może dotyczyć więcej niż jednego obciążenia.

5. Zgoda, o której mowa w ust. 2, może zostać udzielona poprzez wybór progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
6. Operator oferuje Abonentom co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 70 i 100 złotych. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent udzielając zgody nie określił progu kwotowego - próg ten wynosi 70 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
7. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem UFOR. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym okresie rozliczeniowym świadczenie UFOR będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
8. Operator umożliwia abonentowi skuteczne i natychmiastowe wycofanie zgody na świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku (w tym świadczonej w sposób powtarzalny) w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat, w szczególności za pomocą kontaktu z Biura Obsługi Klienta.
9. Korzystanie z usługi podmiotu innego niż Operator odbywa się na zasadach określonych przez ten podmiot.
10. UFOR może nie być dostępna w przypadku, w którym:
 - a) Usługi świadczone Abonentowi są ograniczone, zawieszone lub zablokowane;
 - b) Abonent nie wyraził zgody na UFOR lub zgodę wycofał;
 - c) Abonent osiągnął próg kwotowy, o którym mowa w ust. 6.

§ 9 Zasady świadczenia Usług z dodatkowym świadczeniem

1. Abonent może korzystać z Usługi z dodatkowym świadczeniem na warunkach określonych w Umowie i odpowiednich przepisach prawa.
2. Usługa z dodatkowym świadczeniem to:
 - a) połączenie głosowe z dodatkowym świadczeniem - połączenia głosowe płatne za połączenie lub za każde rozpoczęte 30 sekund lub za każdą rozpoczętą minutę rozmowy („Połączenie głosowe z dodatkowym świadczeniem”);
3. Abonent korzystający z Usług z dodatkowym świadczeniem uzyskuje dostęp do świadczeń realizowanych przez dostawców takich świadczeń („Dostawca dodatkowego świadczenia”).
4. Opłata pobierana w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem dotyczy wyłącznie usług dostępnych w ramach podanego w Cenniku zakresu numerów.
5. Opłaty za Usługi z dodatkowym świadczeniem mogą być naliczane do wysokości ustawionego progu kwotowego.
6. Operator oferuje Abonentom co najmniej następujące progi kwotowe: 0, 35, 100, 200 zł. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego - próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
7. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość wykonywania połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze korzystanie z Usług z dodatkowym świadczeniem w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

8. Abonent ma możliwość uruchomienia bezpłatnej blokady połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów albo połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów.
9. Abonent ma możliwość określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, skutkującego blokowaniem połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
10. Operator ma prawo jednostronnie założyć blokadę, o której mowa w ust. 8 powyżej w przypadku, gdy wartość netto zrealizowanych usług przekroczy w danym Okresie Rozliczeniowym równowartość 500 zł. Zdjęcie blokady nastąpi niezwłocznie po opłaceniu należności za Okres Rozliczeniowy, w którym zrealizowano usługi po złożeniu pisemnego zlecenia zdjęcia blokady.

§ 10 Odszkodowanie należne Operatorowi w przypadku wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu obowiązywania

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta (przed upływem okresu obowiązywania Umowy).
2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, nie może przekroczyć:
 - a) z tytułu Usługi – sumy Abonamentu stanowiącego opłatę za tę Usługę, którą Abonent powinien uiścić do końca okresu obowiązywania Umowy;
 - b) z tytułu sprzedaży promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje:
 - a) gdy Abonent wypowiedzie Umowę przed rozpoczęciem świadczenia Usług/przyłączeniem do sieci, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie telekomunikacyjne;
 - b) gdy Abonent wypowiedzie Umowę przed upływem czasu oznaczonego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, o czym mowa w § 13;
 - c) gdy Abonent wypowiedzie Umowę przed upływem czasu oznaczonego w związku z przeniesieniem numeru do nowego dostawcy z powodu cofnięcia Operatorowi prawa do wykorzystywania zasobów numeracji;
 - d) innych przypadków wskazanych w Umowie.
4. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu lub przeniesienia numeru w przypadku usługi komunikacji głosowej oraz wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru do nowego dostawcy publicznie dostępnych usług komunikacji głosowej bez zachowania okresu wypowiedzenia, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi oprócz odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 oraz 3, opłaty w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres rozliczeniowy.

§ 11 Zasady rozpatrywania reklamacji

(treść obowiązująca do 13 marca 2026 roku)

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych 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 dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub UFOR. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym Operator powiadomi Abonenta składającego reklamację.
3. Reklamacja może zostać wniesiona:
 - a) w formie pisemnej – na adres: : Petrotel Sp z o.o. 09-400 Płock, ul. Kostrogaj 3 albo w stacjonarnym Biurze Obsługi Klienta;
 - b) telefonicznie – poprzez kontakt z z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 24 366 66 66 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - c) drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@petrotel.pl lub za pośrednictwem serwisu ebok.petrotel.pl
 - d) ustnie do protokołu w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta.
4. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie, złożonej telefonicznie lub drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku rozpatrzenia reklamacji terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta:
 - a) upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora;
 - b) w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 6, upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. W reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację.
 - i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części należności będącej przedmiotem reklamacji.
 8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
 9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
 10. 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. Abonent ma prawo:
 - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
 - b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź odwołania od odpowiedzi na złożoną reklamację bądź też braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację zostało uwzględnione, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.
 12. Reklamacja niespełniająca wymagań określonych w ust. 6 pozostanie bez rozpatrzenia, jeśli nie zostanie uzupełniona przez Abonenta w terminie, nie krótszym niż 7 dni, wskazanym przez Operatora.
 13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w sposób w niej wskazany. W przypadku złożenia reklamacji drogą elektroniczną Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
 14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 15. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 16. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
 17. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usług komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
 18. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w ust. 17.

§ 11 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

(treść obowiązująca od 14 marca 2026 roku)

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR).
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy liczonych 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 dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub UFOR. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Operator powiadomi Abonenta składającego reklamację.
3. Reklamacja może zostać wniesiona:

- a) w formie pisemnej – na adres: Petrotel Sp z o.o. 09-400 Płock, ul. Kostrogaj 3 albo w stacjonarnym Biurze Obsługi Klienta;
 - b) telefonicznie – poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 24 366 66 66 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - c) drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@petrotel.pl lub za pośrednictwem serwisu ebok.petrotel.pl;
 - d) ustnie do protokołu w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta.
4. W przypadku złożenia reklamacji, przez użytkownika w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta, osoba przyjmująca reklamację:
 - a) niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie, w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej;
 - b) sporządza protokół z reklamacji złożonej ustnie i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku, jako potwierdzenie jej przyjęcia.
 5. W przypadku złożenia reklamacji w inny sposób niż wskazany w ust. 4 osoba reprezentująca Operatora potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od daty jej złożenia.
 6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
 7. W reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) wraz z adresem zamieszkania lub siedziby reklamującego;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer rachunku lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 8. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części należności będącej przedmiotem reklamacji.
 9. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 7, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
 10. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację Operator przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 9 w sposób określony w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.
 11. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 9, Operator określa element albo elementy, o których mowa w ust. 7, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 12. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 9, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
 13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
 14. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
 15. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę i dane kontaktowe, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. W przypadku gdy reklamującym jest konsument pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 16. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez dostawcę usług, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
 17. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 16 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
 18. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych usług, podlega zwrotowi.
 19. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, Operator ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
 20. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
 21. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 12 Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów

1. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Operatorem w przypadku usług komunikacji elektronicznej może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - a) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
 - b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora.
3. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.
4. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem spór nie został rozwiązany Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu Konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
5. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym sposoby ich inicjowania określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.
5. W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 średniej wartości opłat za Usługę, której dotyczy zdarzenie, z 3 ostatnich Rachunków, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii, z tym, że w przypadku przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej płatnej okresowo, kara umowa jest naliczana w przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, trwającej dłużej niż 12 godzin.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
8. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje:
 - a) prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub
 - b) odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
9. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi lub gdy Operator nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu za Usługę, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub za każdy dzień braku odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę.
10. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 8 lit. b i ust. 9, nie może łącznie przekroczyć wysokości odszkodowania przewidzianego w ust. 5 powyżej, obliczonego dla tego samego okresu, tj. odpowiednio liczby dni obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub liczby dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług lub liczby dni braku odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę.
11. Odszkodowanie zostanie wypłacone zgodnie z decyzją Abonenta na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, przekazem pocztowym na wskazany przez Abonenta adres albo zaliczone na poczet przyszłych płatności.
12. Wypłata odszkodowania nastąpi w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
13. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług (z wyłączeniem Usługi dostępu do internetu), a warunkami określonymi w Umowie, Abonent będący Konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może wypowiedzieć Umowę z winy Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przed upływem czasu oznaczonego Umową.

§ 13 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi oraz za brak odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w niniejszym paragrafie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Umowy, w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.

§ 14 Odpowiedzialność Abonenta

1. Zakazane jest dopuszczanie się Nadużyć telekomunikacyjnych, a w szczególności:

- a) generowanie sztucznego ruchu w sieci Operatora lub w innych sieciach telekomunikacyjnych, w tym w sieciach partnerów roamingowych Operatora;
 - b) korzystanie z usług dla celów hurtowego zakańczania/transzytowania połączeń w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, korzystanie z urządzeń typu PABX;
 - c) generowanie sztucznego ruchu tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności;
 - d) używanie automatycznych systemów wywołujących oraz świadczenie usług typu „call center”;
 - e) smishing, CLI spoofing oraz nieuprawnioną zmianę informacji adresowej.
2. Bez uszczerbku dla postanowień ust. 1, Abonent zobowiązany jest również do:
 - a) nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne;
 - b) niekierowania bez zgody Operatora do sieci telekomunikacyjnej, w której świadczone są Usługi, ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - c) niepodjęmowania działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych (w tym sieci Internet), wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług albo zakłócanie pracy urządzeń podłączonych do tych sieci;
 - d) nieudostępniania innym podmiotom Usług (z wyjątkiem udostępnienia za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej), bez zgody Operatora;
 - e) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam);
 3. Abonent będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
 4. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregośkolwiek ze zobowiązań wynikających z Umowy, wpływających istotnie na świadczenie Usługi, Operator ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów zawartych z Abonentem.
 5. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian telefonicznie do Działu Obsługi Klienta. Niedopełnienie przez Abonenta obowiązku poinformowania Operatora o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie może stanowić podstawę do zablokowania możliwości korzystania z Usług lub żądania od Abonenta wniesienia kaucji.
 6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
 7. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, Operator ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.
 8. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia obowiązku wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
 9. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 15 Kaucja, Limit kredytowy, Zaliczka.

1. Operator w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, może uzależnić:
 - a) zawarcie Umowy;
 - b) zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych;
 - c) aktywację Usług Dodatkowych;
 - d) dalsze świadczenie Usług;
 - e) rezygnację z progu kwotowego Usługi z dodatkowym świadczeniem lub ustalenie progu kwotowego wyższego niż 500 zł;
 - f) ustalenie progu kwotowego UFOR wyższego niż 500 zł.

- od złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.
3. Kaucja jest przesyłana przez Abonenta przelewem bankowym na wskazany przez Operatora numer rachunku bankowego. Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Potencjalnego Abonenta lub Abonenta tytułem Kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
4. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, Operator zwróci niezwłocznie Potencjalnemu Abonentowi lub Abonentowi Kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
5. Z zastrzeżeniem zdania następnego w przypadku Abonentów będących Konsumentami, wysokość Kaucji lub innego zabezpieczenia nie będzie wyższa niż 5-krotność opłat abonamentowych za Usługi wskazane w Umowie. W przypadku gdy:
 - a) w ramach Umowy Abonent nabywa rzecz po obniżonej cenie, wysokość Kaucji wskazana w zdaniu poprzednim może ulec zwiększeniu o wartość takiej rzeczy;
 - b) w przypadku korzystania z usług głosowych, wysokość Kaucji wskazana w zdaniu poprzednim może ulec zwiększeniu o 1000 zł;
 - c) W przypadku wskazanym w ust. 1 lit. e) i f) wskazana w zdaniu poprzednim wysokość Kaucji może ulec zwiększeniu o 1000 zł.
6. Operator zastrzega sobie prawo do ustalania w chwili zawarcia Umowy Limitu kredytowego dla danej Usługi.
7. Przekroczenie przez Abonenta Limitu kredytowego w danym Okresie Rozliczeniowym będzie uprawniało Operatora do:

- a) poinformowania Abonenta o przekroczeniu Limitu kredytowego lub
 - b) żądania wpłaty Zaliczki lub
 - c) zablokowania możliwości korzystania z Usługi przez Abonenta.
8. Operator może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet należności wynikających z najbliższego Rachunku.
 9. Operator może zażądać wpłaty Zaliczki w przypadku:
 - a) przekroczenia przez Abonenta Limitu kredytowego
 - b) w trakcie Okresu Rozliczeniowego;
 - c) gdy wynikająca z systemu bilingowego Operatora wartość opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) przewyższa średnią wysokość należności z Rachunków zapłaconych za ostatnie 12 Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku gdy okres korzystania z Usług jest krótszy Rachunków zapłaconych w tym okresie.
 10. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez Operatora terminie na wskazany przez Operatora numer rachunku bankowego.
 11. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym i jest ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
 12. Jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, Operator ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Zaliczka.

§ 16 Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator w przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie wskazanego terminu zapłaty zaległych należności, Operator może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to dla niego technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać np. na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych, zablokowaniu korzystania z transmisji danych, dostępu do internetu.
 2. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia, o którym mowa w ust. 1 zdanie drugie lub dnia, w którym nastąpiłoby ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
 3. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności za Usługę zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
 4. Operator wznowia świadczenie Usługi nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi oraz opłaty za wznowienie świadczenia Usługi, o ile taka opłata została wprowadzona przez Operatora.
5. Jeżeli w terminie 7 dni od daty zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny ich zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności. W przypadku braku zapłaty zaległych należności Umowa zostaje wypowiedziana.
 6. W przypadku Abonenta uporczywie opóźniającego się z zapłatą za Usługę, Operator powiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. W takim przypadku, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
 7. Operator ma również prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, w sytuacjach innych niż wskazane w ust. 1-6, jeżeli Abonent:
 - a) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora;
 - b) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
 - c) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami lub niezgodnie z jej przeznaczeniem, np. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa;
 - d) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez przepisy prawa;
 - e) udostępnia Usługi (z wyjątkiem udostępnienia za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej) lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - f) dopuszcza się Nadużycia Telekomunikacyjnego;
 - g) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
 - h) uniemożliwia przedstawicielom Operatora dostęp do Miejsca Świadczenia Usługi lub wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Zakończenia Sieci w celu usunięcia Awarii.
 8. W przypadku zawieszenia Usługi z przyczyn wskazanych w ust. 7, ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia.

§ 17 Monitorowanie poziomu wykorzystania Usługi

1. Operator zapewnia Abonentowi możliwość monitorowania i kontrolowania sposobu wykorzystania Usług, które rozliczane są w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, w danym Okresie rozliczeniowym za pośrednictwem internetowego systemu Operatora (serwis online ebok), kontaktu z Biurem Obsługi Klienta.
2. Operator powiadamia Abonenta będącego Konsumentem, w formie komunikatu przekazanego do Abonenta na numer telefoniczny, dla którego aktywna jest dana Usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez Operatora, o:
 - a) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi, o której mowa w ust. 1 – przed osiągnięciem tego limitu;
 - b) całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi, o której mowa w ust. 1 – niezwłocznie po jego wykorzystaniu.
3. W przypadku Usług świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych:

- a) za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania tych usług najpóźniej sprzed 48 godzin;
- b) powiadomienie, o którym mowa w ust. 2 lit. b przekazywane jest nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu;
- c) powiadomienia, o których mowa w ust. 2, uważa się za przekazane, jeżeli Operator co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z powiadomieniem.

§ 18 Zakres działań podejmowanych w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług Operator podejmie działania przewidziane w przepisach prawa, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa sieci Operatora lub świadczonych przez Operatora usług;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu naruszenia bezpieczeństwa na stronie internetowej Operatora lub w bezpośredniej komunikacji do Abonenta;
 - c) informowaniu właściwego organu państwa o naruszeniu bezpieczeństwa;
 - d) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronie internetowej.
2. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 1 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 19 Pakiet Usług

Jeżeli Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi w ramach Pakietu Usług.

§ 20 Spis Abonentów

1. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Dane Abonentów niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.
2. Dane osobowe, które mogłyby być zawarte w spisie abonentów są ograniczone do:
 - a) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
 - b) nazwiska i imion abonenta;
 - c) nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;

Rozszerzenie powyższych danych wymaga zgody Abonenta.

§ 21 Rachunek i płatności

1. Należności za Usługi, z których korzysta Abonent określone są w Rachunku.
2. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku.

3. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku wskazano inny termin.
4. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
5. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 4, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 25 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawiania Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
6. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
7. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową (Abonament) za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
 - c) opłaty za usługi oparte na zużyciu, w tym opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał;
 - d) inne opłaty przewidziane w Umowie, w tym w Cenniku.
8. Z zastrzeżeniem zdania następnego Rachunek udostępniany jest w formie papierowej. W przypadku wyrażenia zgody na wystawianie Rachunku w formie elektronicznej przez Abonenta, Rachunek udostępniany jest w internetowym systemie Operatora (eBok), zgodnie z zasadami wskazanymi w §22 („eRachunek”). Operator ma prawo zaprzestania wystawiania Rachunku w formie wskazanej powyżej Abonentom, którym ma obowiązek wystawiania Rachunku za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanej Rachunku.
10. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.

§ 22 eRachunek

1. **eRachunek** wysyłany jest do klienta w postaci załącznika do wiadomości email na podany przez Abonenta adres e-mail. Podgląd kwoty faktury udostępniany jest Abonentowi w serwisie eBOK przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy od daty wystawienia i nie dłuższy niż do dnia zamknięcia konta w serwisie eBOK.
2. Z zastrzeżeniem zdania ostatniego - za doręczenie Abonentowi eFaktury uważa się dzień wysłania wiadomości mailowej. W przypadku wystawiania Rachunku za pośrednictwem KSeF data doręczenia faktury wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. Abonent ma prawo cofnięcia zgody na udostępnianie eRachunku w każdym czasie bez podawania przyczyny, w szczególności za pośrednictwem serwisu eBOK, zgłoszenie telefoniczne na numer Infolinii Petrotel, korespondencyjnie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta Petrotel.
4. W przypadku wycofania zgody, Operator zaprzestaje wystawiania i udostępniania eFaktury w formie elektronicznej nie później niż po upływie 30 dni od daty wpływu cofnięcia zgody do Operatora.

5. W przypadku, gdy ze zgodą na wystawienie faktury elektronicznej związany był dodatkowy rabat, wycofanie zgody jest równoznaczne z rezygnacją z przyznanego rabatu.
6. W uzasadnionych przypadkach Operator ma prawo wystawiania Rachunku w formie papierowej.

§ 23 Ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych lub w dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego.

Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej. W przypadku telefonii internetowej Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

§ 24 Urządzenie Abonenckie i warunki zwrotu

1. W przypadku, gdy jest to wskazane w ofercie Usługi, Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa lub Cennik przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
- c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
- d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
- e) nieprawidłowego działania podłączonych do Urządzenia Abonenckiego urządzeń Abonenta.
8. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
9. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
10. Z zastrzeżeniem ust. 13 - niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu, na swój koszt, w terminie 14 dni, Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
11. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji - ust. 7 powyżej stosuje się odpowiednio.
12. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora.
13. W przypadkach odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest do odesłania na koszt Operatora wszystkich urządzeń udostępnionych w ramach Umowy w ciągu 14 dni od odstąpienia od Umowy.
14. Zwrot Urządzenia Abonenckiego następuje poprzez jego dostarczenie do lokalizacji Operatora na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Adres lokalizacji udostępniany jest Abonentowi na jego żądanie przez Biuro Obsługi Klienta.
15. Niewypełnienie obowiązku zwrotu Urządzeń, o którym mowa w ust. 10 lub 13. wiąże się z naliczeniem kary umownej określonej w Cenniku.
16. W przypadku zniszczenia lub utraty w trakcie trwania Umowy z winy Abonenta Urządzeń udostępnionych w ramach Umowy. Operator ma prawo naliczyć opłatę z tytułu wymiany Urządzenia w wysokości wskazanej w Cenniku.

§ 25 Warunki zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej

1. Abonent będący stroną Umowy na Usługę Internetową w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetowej, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z tym dostawcą.
2. Abonent żądając zmiany dostawcy Usługi Internetowej może wypowiedzieć zawartą z Operatorem Umowę bez zachowania terminów bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w

- wysokości w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa § 10.
3. Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę.
 4. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu by nie nastąpiło w terminie, Operator będzie kontynuował świadczenie Usługi Internetowej na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
 5. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpi w terminie 30 dni:
 - a) wypowiedzenie Umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,
 - b) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą – o czym Operator poinformuje Abonenta.
 6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, w terminie 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.
 7. Abonent ma prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie dłuższy niż okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
 8. Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi.
 9. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, Operator wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
 10. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od uzgodnionego terminu:
 - a) w związku z rezygnacją Abonenta, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, wypowiedzenie Umowy z Operatorem staje się bezskuteczne;
 - b) z innych powodów niż rezygnacja Abonenta, umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą.
 11. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 9, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu.
 12. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
 13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 11 i 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
 - a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 11;
 - b) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 12.
 14. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa § 10.

§ 26 Udogodnienia i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposoby uzyskania aktualnych informacji

1. Operator zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami wymagane przepisami prawa, w tym:
 - a) udostępnia dokumenty w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy;
 - b) umożliwia wydruk dokumentów z dostosowanym krojem i rozmiarem czcionki;
 - c) umożliwia obsługę osób z niepełnosprawnością z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym;
 - d) wybrane stacjonarne jednostki obsługi Abonenta przystosowane są do obsługi osób z niepełnosprawnościami;
 - e) udostępnia stronę internetową dostosowaną do standardu WCAG.
2. Szczegółowy opis udogodnień i usług przeznaczonych dla Abonentów z niepełnosprawnościami znajduje się na stronie internetowej www.petrotel.pl Informacje na ten temat można również uzyskać poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

§ 27 Usługi posprzedażne. Obsługa Abonenta

1. Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Biuro Obsługi Klienta oraz uzyskiwać informacje dotyczące Usług, w szczególności w zakresie:
 - a) oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług;
 - b) obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych;
 - c) informacji na temat wystawionych Rachunków oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
2. Operator może rejestrować treść połączeń z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Biuro Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta kontaktujący się Abonent.

§ 28 Hasło

1. W przypadku nadania Abonentowi Hasła do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
2. W przypadku zleceń potwierdzonych Hasłem, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla

Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem Hasła osobie trzeciej.
4. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego, będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego Hasłem.

§ 29 Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. W przypadku zawierania Umowy z Abonentem będącym Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Abonent informuje Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Dane adresowe: Petrotel Sp. z o.o., adres siedziby: ul. Kostrogaj 3, 09-400 Płock.
3. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Załącznik 1 do Regulaminu – Wzór formularza odstąpienia od umowy). Wzór formularza oświadczenia o odstąpieniu, z którego może skorzystać Abonent dostępny jest również na stronie internetowej Operatora.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
5. Abonent może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, w razie odstąpienia od Umowy ponosi koszty Usług proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych przez Operatora do chwili, w której poinformował o odstąpieniu.
6. W przypadku gdy Operator, za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta, wykonał w pełni Usługę, za którą Abonent zobowiązany jest do zapłaty ceny, uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Abonentowi, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości.

§ 30 Tajemnica komunikacji elektronicznej i dane użytkowników końcowych

1. Operator jest administratorem danych w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
2. Operator przetwarza przed rozpoczęciem świadczenia Usług oraz w związku z ich świadczeniem dane osobowe Potencjalnych Abonentów lub Abonentów.
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z odrębnymi przepisami prawa. Podczas pozyskiwania tych danych Operator przekazuje osobie, której dane dotyczą, informacje o ich przetwarzaniu niezbędne zgodnie z przepisami, chyba że osoba ta już nimi dysponuje. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Petrotel dostępne są na stronie internetowej <https://www.petrotel.pl/polityka-prywatnosci>

4. Operator przetwarza dane transmisyjne (dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, które mogą obejmować dane lokalizacyjne) oraz inne dane jak dane o lokalizacji, dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, komunikaty elektroniczne zgodnie z przepisami prawa:
 - a) wyłącznie na potrzeby świadczonej Usługi,
 - b) za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których te dane dotyczą,
 - c) gdy jest to niezbędne w celu rejestrowania komunikatów elektronicznych i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej, lub
 - d) gdy będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi, w szczególności w celu realizacji zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Operator może zanonimizować informacje, o których mowa wyżej.

5. Dane transmisyjne, wskazane w ust. 4, będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 4 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, które odpowiednio Abonent lub Operator jest zobowiązany zaspokoić lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
7. Operator oraz podmioty z nim współpracujące działając na zlecenie organów administracji publicznej mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.
8. Operator przetwarza dane osobowe użytkowników końcowych w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków, o których mowa w art. 21 a ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.11.2025

Załącznik 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

UWAGA: Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy.

Adresat: Petrotel Sp. z o.o., ul. Kostrogaj 3, 09-400 Płock; adres e-mail: petrotel@petrotel.pl

- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów^(*) umowy dostawy następujących towarów^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
- Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

^(*) Niepotrzebne skreślić.