

## REGULAMIN

### świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”), określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLNET24 Robert Wojna, Jarosław Jamka Spółka Cywilna z siedzibą w 38-350 Bobowa Grunwaldzka 4, NIP 7382156407 REGON 382056585 (zwanej dalej „Dostawcą Usług”).
2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu
4. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych)

### Rozdział I

#### Postanowienia ogólne

##### § 1

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

**Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartych z Operatorem.

**Aktywacja** – czynność w wyniku której, następuje uruchomienie świadczenia Usług umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.

**Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą.

**Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Operatora wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi.

**Cennik** – zestawienie cen usług świadczonych przez Operatora.

**Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK)** – darmowa platforma internetowa zamieszczona pod adresem [www.ibok.polnet24.pl/](http://www.ibok.polnet24.pl/), która ma na celu ułatwienie i usprawnienie kontaktu Abonenta z Operatorem. W szczególności wykorzystywana jest do pobierania rachunków i podglądu aktualnego stanu konta przez Abonenta w systemie billingowym Operatora.

**Hasło dostępowe** – poufny ciąg cyfr i/lub znaków znany wyłącznie Abonentowi, służący do identyfikowania Abonenta w zdalnych

operacjach związanych z posiadanymi Usługami

**Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

**Numer abonenta** – unikalny numer przydzielony Abonentowi, służący do identyfikacji Abonenta w systemie Operatora.

**Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się pierwszego a kończący ostatniego dnia miesiąca.

**Operator** – POLNET24 Robert Wojna, Jarosław Jamka Spółka Cywilna, z siedzibą w 38-350 Bobowa Grunwaldzka 4, wpisaną do CEIDG, NIP: 7382156407, która świadczy usługi telekomunikacyjne.

**Polnet24** – Umowna nazwa sieci Telekomunikacyjnej Operatora jaką Operator może się posługiwać.

**Planowane Prace** – działania serwisu technicznego Operatora niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania Usług.

**Programy** – uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej),

**Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie

wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich oraz ich instalacji, konserwacji lub napraw.

**Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez operatora usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**Regulamin Promocji** – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jego integralną część, zawierający zasady świadczenia Usług przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku.

**Sieć** – sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług.

**Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej.

**Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VoD.

**Usługa Telefoniczna (prepaid)** – usługa telefoniczna świadczona na zasadzie przedpłaty i bez konieczności podpisywania pisemnej umowy z Operatorem.

**VOIP** - technika umożliwiająca przesyłanie dźwięków mowy za pomocą łączy internetowych lub oddzielnych sieci wykorzystujących protokół IP, popularnie nazywana „telefonią internetową”

**Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza umieszczonego na stronie www Operatora, pod warunkiem udostępnienia takiej możliwości przez Operatora, pomiędzy Abonentem a Operatorem.

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne instalowane u Abonenta niezbędne do umożliwienia korzystania z Usługi.

**Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, komputer lub inne urządzenia

przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.

**Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

**Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług.

**Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

**Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych.

## § 2

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi tzw. Regulaminy Promocji.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych Regulaminów Promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Rozdział II

### Umowa Abonencka

## § 3

1. Zamawiający składa u Operatora pisemny, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub osobiście wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej, na który Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Zamawiającego czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.

2. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:

a) w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,

b) poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),

c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www Operatora, jeśli zaofertuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy.

Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub BOK Operatora lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator

zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi

Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

5. Umowa zawierana jest na czas określony lub nieokreślony a szczegółowy zapis w tej kwestii znajduje się w Umowie.

6. W sytuacji gdy umowa na czas określony dobiega końca a Abonent nie wyraził pisemnej chęci przedłużenia jej na kolejny okres określony umowa automatycznie przechodzi na czas nieokreślony.

7. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje do świadczenia Usług zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, Cenniku i Regulaminie oraz Regulaminie Promocji (jeżeli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych), a Abonent zobowiązuje się

do przestrzegania tych zasad, a w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

8. Operator ma prawo do odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:

- a) braku możliwości technicznych do świadczenia wybranych Usług przez Zamawiającego,
- b) gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umów zawartych z Operatorem, a w szczególności zalega i nieterminowo dokonuje opłat za Usługi,
- c) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, a w szczególności dotyczących przedstawienia odpowiednich dokumentów określonych w § 4,
- d) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu,
- e) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81 poz. 530).

#### **9. Wypowiedzenie/rozwiązanie/odstąpienie od umowy przez abonenta w formie Dokumentowej**

a) Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od umowy, o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w siedzibie lub Biurze Obsługi Klienta Dostawcy usług, w rozmowie telefonicznej (pod następującym numerem telefonu Dostawcy usług: 184791060) poprzez wysłanie listownie na adres siedziby lub Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta podanego Dostawcy usług w umowie, na następujący adres e-mail Dostawcy usług: [biuro@polnet24.pl](mailto:biuro@polnet24.pl))

b) W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie

-w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie -w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.

c) Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od umowy.

#### **10. Automatyczne przedłużenie na czas nieokreślony umów zawartych na czas określony**

a) W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.

b) Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

c) Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Dostawca usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

## **11. Realizacja prawa abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu**

a) W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

b) Dostawca usług wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet

c) W przypadku rozwiązania umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi

d) Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w Rozdziale II § 3 pkt. 11, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:

1) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet -Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;

2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet -Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczas owego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

### **§ 4**

1. Operator może uzależnić podpisanie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych Przedstawicielowi Operatora:

a) nazwisko i imiona lub nazwa firmy,

b) adres zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli adres zamieszkania jest inny niż adres korespondencyjny,

c) numer ewidencyjny PESEL oraz seria i nr dowodu osobistego lub prawo jazdy lub seria i numer paszportu – w przypadku

obywatela RP lub seria i numer paszportu w przypadku cudzoziemca,

d) zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub krajowego rejestru sądowego w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne,

e) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne,

f) dokument wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu lub zgodę na instalację Usługi, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci,

g) dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej,

h) za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora uznaje się terminowo opłacone ostatnie dwa rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, energię elektryczną, czynsz lub inne usługi opłacane okresowo,

i) jeżeli, Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzenia Abonenckiego, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych

Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem w postaci zapłaty kaucji.

## **Rozdział III**

### **Instalacja, zasady korzystania oraz ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Urządzeń Abonenckich**

#### **§ 5**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzenia Abonenckiego w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzenia Abonenckiego oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

## § 6

1. Jeżeli do świadczenia usług przez Operatora potrzebne będzie dodatkowe Urządzenie Abonenckie (np. router, switch, bramka VoIP, wzmacniacz sygnału itp.) a Abonent takiego nie posiada, Operator wydzierżawi Abonentowi takie urządzenie na czas trwania Umowy Abonenckiej za kwotę podaną w cenniku usług dodatkowych. Przekazanie urządzeń, będzie udokumentowane „Protokołem przekazania urządzeń”. Abonent powinien użytkować otrzymane urządzenia zgodnie z przeznaczeniem tak, aby ich stan techniczny odpowiadał normalnemu zużyciu w czasie, w jakim te urządzenia są w posiadaniu Abonenta.
2. Podpisanie „Protokołu przekazania urządzeń” przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenie Abonenckie nie posiadało jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
3. Urządzenia Abonenckie stanowią własność Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniu, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
4. Zasilanie prądem Urządzeń Abonenckich oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
5. Abonent jest uprawniony do używania Urządzenia Abonenckiego wyłącznie w Lokalu wskazanym na Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Urządzenia Abonenckiego wymaga pisemnej zgody Operatora.
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.

## § 7

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent na własny koszt zobowiązany jest do zwrotu

Urządzeń Abonenckich w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub

zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

2. W przypadku naruszenia postanowień powyższego ustępu niniejszego paragrafu Operator wzywa Abonenta do zwrotu Urządzeń Abonenckich. W przypadku niezwrócenia Urządzeń Abonenckich w Biurze Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Urządzeń lub zwrotu Urządzeń Abonenckich w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej

eksploatacji, Abonent jest obowiązany do naprawienia Operatorowi powstałej szkody.

## Rozdział IV

### Opłaty i rozliczenia

## § 8

1. Za Aktywację i uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku. Opłata aktywacyjna zostanie naliczona w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego:
  - 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub
  - 2) określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług - za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi końcowemu od przedsiębiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego przedsiębiorcę za świadczenie usługi powszechnej płatnej okresowo.
3. W przypadku zmiany miejsca instalacji świadczenia Usługi (zmiana Lokalu), Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca instalacji świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danej usługi.
6. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
7. Aktualnie obowiązujący Cennik usług zawierający również informacje o kosztach usług serwisowych zamieszczony jest na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.polnet24.pl](http://www.polnet24.pl) oraz udostępniany jest bezpłatnie przy zawarciu Umowy oraz w Biurze Obsługi Klienta na żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmiennionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
8. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą

mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

## § 9

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania comiesięcznej opłaty abonamentowej z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany Okres Rozliczeniowy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora lub gotówką w Biurze Obsługi Klienta POLNET24 R. Wojna, J. Jamka S. C., z siedzibą w 38-350 Bobowa Grunwaldzka 4. Okres Rozliczeniowy to okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca a kończący ostatniego dnia miesiąca.
  3. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty, Abonent zobowiązany jest uiszczać na rachunek bankowy Operatora w terminach wskazanych na Rachunkach.
  4. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
  5. O terminie, w którym Operator wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie poinformowany przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub przy wystawieniu pierwszego Rachunku. Operator może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
  6. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów Abonenckich zawartych z Operatorem.
  7. Każdemu Abonentowi przydzielony zostanie indywidualny numer konta bankowego, na który powinien dokonywać opłat. Numer rachunku nie powinien być udostępniany innym Abonentom.
  8. Informacje o opłatach, należnościach i numerze konta bankowego na jakie Abonent powinien wpłacać opłaty abonamentowe oraz o wystawionych Rachunkach, które Abonent będzie mógł pobrać i wydrukować samodzielnie, zawarte będą na stronie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK). Dostęp do e-BOK, będzie możliwy po zalogowaniu używając „Loginu” i „Hasła dostępowego”.
- Login i Hasło zostanie przesłane abonentowi na wskazany adres pocztą tradycyjną lub na wskazany adres pocztą elektroniczną po wprowadzeniu umowy abonenckiej w system, najpóźniej do dnia wystawienia pierwszej faktury za abonament.
9. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
  10. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonanie na jego rzecz Usług.
  11. Wpłaty dokonywane przez Abonenta na rachunek bankowy Operatora, będą pokrywać w pierwszej kolejności najstarsze zapłacone Rachunki Abonenta.

## Rozdział V

### **Świadczenie, jakość i funkcjonalność usług, sposób składania zamówień na pakiety taryfowe**

## § 10

1. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług 24 godz. Na dobę 7 dni w tygodniu.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od możliwości technicznych i organizacyjnych posiadanych przez Operatora na danym terenie.
3. Zakres świadczonych Usług na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik. Operator oferuje usługi dostępu do sieci Internet i usługi telefoniczne oraz związane z tymi usługami usługi dodatkowe.
4. Minimalny gwarantowany poziom jakości Usługi Internetowej od i do urządzenia Abonenckiego wynosi 2 Mbit/s.
5. 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.

Strona

6. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia Abonenckiego określonych i gwarantowanych w niniejszy Regulaminie. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 95 % deklarowanej w Umowie prędkości w przypadku świadczenia usług w technologii kablowej oraz 80% deklarowanej w Umowie prędkości dla usług świadczonych w technologii radiowej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów prędkości dostępnych na stronie internetowej pod adresem [http://polnet24.pl/uslugi/\\_\\_trashed/](http://polnet24.pl/uslugi/__trashed/) za pomocą

urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Urządzenia Abonenckiego w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 100 Mb/s. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 16.

7. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych (w przykładach użyto jednostek: GB - gigabajt (1 GB = 1024 MB), MB – megabajt, Mb – megabit (1 MB = 8 Mb)). Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 5. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

8. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

9. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

10. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Operatora, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie tzn. może zmienić usługę na „wyższą” lub włączyć opcję dodatkowe do Usługi albo zrezygnować z niektórych Usług tzn. zmienić usługę na „niższą” lub wyłączyć opcję dodatkowe do Usługi. Sposób i zakres zmian Usług w umowach na czas określony może być regulowany przez Regulaminy Promocji.

11. Za dokonanie zmiany Usługi w ramach Umowy Abonenckiej Operator może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem lub Regulaminami Promocji.

12. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:

a) pisemnie,

b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,

c) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) i telefonicznie.

13. Na zgłoszone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy

istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.

14. Opłaty za połączenie z numerem BOK Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

## § 11

### **Szczegółowe zapisy dotyczące usługi telefonicznej (prepaid) VOIP**

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne (prepaid) w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, między-narodowych, do sieci ruchomych oraz usług sieci inteligentnych.

2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Operatora lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Operatora lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie wyczerpania środków na koncie prepaid,

3. Abonent Usługi telefonicznej:

a) nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,

b) nie może kierować do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.

4. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny lub za opłatą określoną w Cenniku, Abonent może samodzielnie wybrać numer z listy numerów wolnych Operatora.

5. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz Usług zawierający informację

O zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń

za pośrednictwem e-BOK.

6. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru

wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Abonentowi począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, aż do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego

wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o którym mowa w niniejszym ustępie Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja Usługi telekomunikacyjnej opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od

konieczności zapłaty opłaty za wykaz.

7. Wykaz szczegółowy za bieżący okres rozliczeniowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie np. na adres poczty elektronicznej Abonenta lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), wraz z Rachunkiem za okres rozliczeniowy, którego dotyczy.

8. Operator zapewnia Abonentami bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.

9. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia Abonenckiego, z którego wykonywane są połączenia. Lokalizacja ta pokrywa się z adresem instalacji Usługi telefonicznej świadczonej w systemie stacjonarnym. Z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania

połączeń na numery alarmowe Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług i Urządzeń Abonenckich tylko i wyłącznie pod adresem instalacji Usług, a zmiana tego adresu wymaga pisemnej zgody Operatora. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta

powyższego zobowiązania.

10. Abonent będący osobą fizyczną, może wyrazić zgodę na umieszczenie swoich danych w spisie abonentów. Zakres danych Abonenta – osoby fizycznej, jaki umieszczany jest w spisie, obejmuje numer/numery telefonu, nazwisko i imię Abonenta, nazwę miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania. Dane abonentów w spisie umieszczone są w kolejności alfabetycznej, przy czym dane Abonentów - osób fizycznych podzielone są także według miejscowości.

11. Usługa telefoniczna VOIP (prepaid) świadczona jest na zasadzie przedpłaty i nie ma konieczności podpisywania umowy Abonenckiej, cennik połączeń oraz innych opłat związanych z utrzymaniem usługi dostępny jest na stronie [www.polnet24.pl](http://www.polnet24.pl)

## § 12

1. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w bieżącym rozdziale Regulaminu.

2. W celu zapobiegania przypadkom osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w Sieci i zachowania najwyższej jakości świadczonych Usług, Operator stosuje zaawansowane metody pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym automatycznym monitorowaniu obciążenia Sieci w kluczowych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów przez specjalistyczne oprogramowanie. Stosowane przez Operatora metody pomiaru oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

3. Operator nie stosuje żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, w czasie świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę.

4. Operator nie stosuje w Usłudze Internetowej środków zarządzania ruchem które mogły by być dyskryminacyjne lub nieproporcjonalne podyktowane względami handlowymi a w szczególności środków mogących blokować, spowalniać ograniczać, pogarszać jakość lub faworyzować określone treści aplikacje lub usługi lub szczególne ich kategorie albo też ingerować w nie z wyjątkiem przypadków których jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne aby

a) zapewnić zgodność z aktami Unii Europejskiej lub zgodnie z prawem Unii Europejskiej, przepisami prawa krajowego którym podlega dostawca usług Internetowych lub ze względami z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi w wykonywaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponującymi odpowiednimi uprawnieniami

## § 13

1. Abonent może zawiesić świadczenie Usługi na pisemny wniosek doręczony na adres Operatora ze skutkiem na początek następnego Okresu Rozliczeniowego. Za wykonanie zawieszenia świadczenia Usługi Operator nie pobiera opłaty.

2. Zawieszenie świadczenia Usługi przez Abonenta w sposób opisany w ust. 2 nie może trwać dłużej niż 6 (sześć) pełnych Okresów Rozliczeniowych. Jeżeli Abonent w czasie zawieszenia świadczenia Usługi nie zgłosi faktu odwieszenia świadczenia Usługi, zostanie ona automatycznie odwieszona po upływie w/w. maksymalnego terminu zawieszenia świadczenia Usługi.

3. Odwieszenie usługi następuje na pisemny wniosek Abonenta doręczony na adres Operatora w dowolnym momencie trwania zawieszenia świadczenia Usługi. Odwieszenie następuje natychmiast po otrzymaniu w/w. wniosku od Abonenta. Za odwieszenie usługi nie jest pobierana dodatkowa opłata.

4. Ponowne zawieszenie świadczenia Usługi przez Abonenta może nastąpić nie wcześniej niż 12 miesięcy od daty ostatniego odwieszenia świadczenia Usługi.

5. Operator zastrzega sobie możliwość odmowy zawieszenia świadczenia Usługi przy Umowach Abonenckich zawartych na czas określony, niemniej jednak jeżeli takie zawieszenie świadczenia Usługi nastąpi, Umowa



Abonencka na czas określony ulega przedłużeniu o całkowitą liczbę dni w jakich Usługa była zawieszona.

6. W czasie zawieszenia świadczenia Usługi nie jest świadczona Abonentowi Usługa w związku z czym nie są Abonentowi wystawiane Rachunki.

#### **§ 14**

1. Podstawową formę komunikowania się między Operatorem a Abonentem korzystającym z Usług stanowi komunikacja telefoniczna z Biurem Obsługi Klienta.

2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług świadczonych przez Operatora osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług – odpłatnie lub nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokal bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

3. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora

konfiguracji i parametrów Urządzeń Abonenckich i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usługi, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy Abonentowi została przekazana instrukcja konfiguracji Urządzeń Abonenckich i Urządzeń Końcowych a Abonent wykonał

wszystkie czynności zgodnie z tą instrukcją otrzymaną od Operatora.

4. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie

aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania anty-wirusowego.

5. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,

b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa np. o charakterze rasistowskim i pornograficznym,

c) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,

d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,

e) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej,

f) korzystanie z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Operatora.

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

### **Rozdział VI**

#### **Obowiązek Operatora, zakres obsługi serwisowej**

#### **§ 15**

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej,

b) niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż przekazane Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji czy adaptacji,

c) jakiegokolwiek treści zamieszczone, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

3. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług realizowaną przez służby świadczące usługi serwisowe.

4. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

a) usuwanie Awarii,

b) telefoniczną pomoc techniczną przy eliminowaniu usterek pod nr: tel. 184791060 kom. 504204342 kom 607876776

c) wizyty serwisowe w Lokalu, w przypadku wystąpienia takiej konieczności,

d) możliwość uzyskania telefonicznej informacji na temat świadczonych Usług, Cennika oraz ofert promocyjnych w Biurze Obsługi Klienta.

5. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta oraz za nieuzasadnione wezwanie serwisu technicznego Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

6. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości

świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub

pogorszeniu jej jakości. Nie pozbawia to Abonenta do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.

7. Obniżenie opłat abonamentowych i wypłata odszkodowania następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego, określonego w Rozdziale VII Regulaminu. W wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwota odszkodowania pomniejszy kolejne opłaty abonamentowe Abonenta lub zostanie przekazana na wniosek Abonenta na wskazany przez niego

rachunek bankowy, w terminie 30 dni.

## **§ 16**

1. Abonent może zgłosić problemy z korzystaniem z Usług, wystąpienie Awarii oraz zasięgać informacji na temat Usług poprzez kontakt ze służbami świadczącymi usługi serwisowe, w następujący sposób:

a) za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej,

b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

2. Szybkie i skuteczne ustalenie przyczyny problemu następuje podczas rozmowy telefonicznej, w której Abonent wykonuje określone czynności diagnostyczne wskazane przez pracownika służb świadczących usługi serwisowe, mające na celu szybsze usunięcie zgłaszanych problemów.

3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta i służb świadczących usługi serwisowe zawarte są na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.polnet24.pl](http://www.polnet24.pl).

4. Usunięcie usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. Usunięcie awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

5. Operator nie odpowiada za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.

6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzeń Abonenckich znajdujących się w Lokalu w celu przeglądów, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach 8-21. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

7. Naprawa lub wymiana Urządzeń Abonenckich następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Abonenckim,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia Abonenckiego lub uszkodzeń będących następstwem używania sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem, za zapłatą opłaty za naprawę Urządzenia Abonenckiego zgodnie z Cennikiem usług lub jeśli sprzęt został utracony lub uszkodzenia nie da się usunąć - za zapłatą kwoty odpowiadającej wartości rynkowej utraconego lub zniszczonego Urządzenia Abonenckiego. Nowe urządzenie jeśli było własnością Operatora, pomimo uiszczenia przez Abonenta opłaty za wymianę, będzie nadal własnością Operatora i będzie udostępnione Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej.

8. Przekazanie nowego Urządzenia Abonenckiego, będzie udokumentowane „Protokołem przekazania urządzeń”.

## **Rozdział VII**

### **Tryb postępowania reklamacyjnego, pozasądowe rozwiązywanie sporów (ADR)**

## **§ 17**

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub przyłączenia do Sieci Operatora, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczania należności z tytułu ich świadczenia. Zgłaszanie reklamacji nie powoduje zawieszania obowiązku zapłaty Rachunku.

2. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) numer abonenta oraz adres Lokalu,

e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej

niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub 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 ich zaliczenie na

poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,

h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. Reklamacja może być złożona pisemnie podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową, ustnie- telefonicznie

albo osobiście do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu

środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt. a-e, g lub h, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin,

nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się

przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub do dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7. W sytuacji, gdy reklamacja została złożona osobiście lub ustnie do protokołu wówczas osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie faktu jej przyjęcia.

8. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej np. e - mailem, Operator (dostawca usług) jest zobowiązany potwierdzić w terminie 14 dni fakt przyjęcia reklamacji. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie wskazać : dzień złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji.

9. Dostawca usług nie musi potwierdzać przyjęcia reklamacji, jeśli udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia.

10. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w maksymalnym terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

11. 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 lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,

e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,

f) 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 w postępowaniu ADR (pozasądowe rozwiązywanie sporów) prowadzone przez prezesa UKE

g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

h) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

9. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

12. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazanym w tym celu adres poczty elektronicznej, albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

13. Przepisu ust. 10 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta

środka komunikacji 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. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej

odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiając

reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

15 Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

16. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 12, 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.

17. 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.

18. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku podstaw dla jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek ADR o pozasądowe rozwiązanie sporu do

Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do

zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej

<http://www.cik.uke.gov.pl/rozwiazywanie-sporow-adr-14288> oraz na stronie Centrum Informacji Konsumenckiej tego

urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.

## **Rozdział VIII**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 18**

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów telefonicznych z Biurem Obsługi Klienta i innych operacji Abonentów realizowanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi Hasła dostępowego do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem przez Abonenta Hasła dostępowego osobie trzeciej.
4. W przypadku zawierania kolejnych Umów Abonenckich na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego, będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego Hasłem dostępowym.

#### **§ 19**

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych. Którego ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
4. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez stronę internetową Operatora [www.polnet24.pl](http://www.polnet24.pl), a na wniosek Abonenta telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

#### **§ 20**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowane mieć będą powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 Grudzień 2020r.