

Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku przy ul. Chemików 7

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. Abonent (Strona) – podmiot, który jest stroną zawartej na piśmie Umowy Abonenckiej o Świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej przez Petrotel Sp. z o.o.;
2. Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych Siłą Wyższą, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta;
3. Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
4. Konsument - osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej bezpośrednio niezwiązanej z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
5. Kara Umowna – kwota nieprzekraczająca wartości wskazanej na Protokole za Urządzenie Abonenckie;
6. Kaucja – uzgodniona między stronami Umowy kwota stanowiąca zabezpieczenie należności z tytułu wykonywanych Usług;
7. Lokal – nieruchomości lub jej część, w którym świadczona jest Usługa, wskazany przez Abonenta w Umowie;
8. 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;
9. Operator (Strona) – Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Chemików 7, 09-411 Płock;
10. Opłata Wyrównawcza - kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta;
11. Protokół – protokół wykonania zlecenia lub protokół przekazania/odbioru urządzenia, w którym Abonent potwierdza uruchomienie Usługi zgodnie z zawartą Umową lub odbiór/zwrot Urządzenia Abonenckiego;
12. Rachunek – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora;
13. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Petrotel Sp. z o.o.;
14. Regulamin Promocji – dokument określający szczegółowe zasady nabywania poszczególnych Usług na promocyjnych warunkach;
15. Sieć - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
16. Siła Wyższa - zdarzenie, którego nie można przewidzieć lub w żaden sposób zapobiec;
17. Tytuł prawny – prawo własności lokalu, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie lokalu, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie wieczyste nieruchomości;
18. Umowa – „Umowa Abonencka o Świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej przez Petrotel Sp. z o.o.” zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem;
19. UKE – Urząd Komunikacji Elektronicznej;
20. Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora na czas trwania Umowy w celu korzystania z Usługi;
21. Usługa – świadczona przez Operatora usługa wynikająca z Umowy;
22. Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (DzU nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
23. Zakończenie Sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej.

§ 2

Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 3

Zakres Świadczonej Usługi

1. Operator świadczy Usługę w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Operator oferuje:
 - a. usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej;
 - b. usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci Internet;
 - c. usługi hostingowe;
 - d. usługi telewizji analogowej CATV;
 - e. usługi telewizji cyfrowej IPTV;
 - f. usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - g. inne usługi o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin;

3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych.
4. Zakres świadczonych na rzecz Abonenta usług określony jest w Umowie.
5. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a. stały dostęp do Sieci Operatora;
 - b. możliwość korzystania z usług przypisanych do danej opłaty abonamentowej;
 - c. obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. całodobowy dostęp do Biura Napraw Abonentów po zgłoszeniu przez Abonenta obejmującej w szczególności: bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza wynikające z winy Operatora;
 - b. całodobowy dostęp do Biura Napraw Abonentów pod numerami telefonów wskazanymi na stronie internetowej Operatora oraz w Biurach Obsługi Klienta;
 - c. obsługę Abonentów w zakresie: składania zleceń i realizacji usług telekomunikacyjnych w ramach Umowy zgodnie z aktualną ofertą i Cennikiem, zmiany taryf abonamentowych oraz usług dodatkowych w ramach Cennika, uzyskiwania informacji o usługach, uzyskiwania informacji o cenach świadczonych usług i ofertach promocyjnych, udzielania informacji o stanie indywidualnego konta abonenckiego, w tym o płatnościach, składania reklamacji.
7. W ramach świadczenia Usługi Operator zapewnia:
 - a. wykonanie instalacji pojedynczego Zakończenia Sieci w Lokalu i jego uruchomienie;
 - b. utrzymanie Sieci w stałej gotowości do świadczenia Usługi przez 24 godziny 7 dni w tygodniu;
 - c. parametry danej Usługi zgodnie z zapisami w Umowie;
 - d. przyjmowanie i realizację zleceń na usługi dodatkowe;
 - e. usunięcie awarii w terminie 48 godzin;
 - f. usługi dodatkowe określone w Cenniku;
 - d. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta.

Rozdział 2

Umowa

§ 4

Zawarcie umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba, że Operator i Abonent postanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy zgłosi w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia umowy.
3. Umowa jest zawierana w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie.
4. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście w siedzibie Operatora lub listownie stosowne oświadczenie na piśmie.
5. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
6. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście lub poprzez należycie umocowanego przedstawiciela.
7. Pełnomocnictwo w formie pisemnej do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonania Umowy musi być potwierdzone notarialnie lub udzielone w obecności upoważnionego pracownika Operatora.
8. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg szczegółowo określonych w Umowie lub Regulaminie Promocji.
9. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Regulaminie Promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługę.
10. Umowa może zostać zawarta z Abonentem, który przedstawi Operatorowi dokument:
 - a. potwierdzający jego tożsamość lub status prawny;
 - b. wskazujący na posiadanie Tytułu Prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci;
 - c. w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
11. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
12. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora lub oceny wiarygodności płatniczej Abonenta.

§ 5

Odmowa zawarcia Umowy

1. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:
 - a. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi;
 - b. zamawiający Usługę zalega z opłatami na rzecz Operatora lub innych podmiotów;
 - c. niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu;
 - d. gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Abonentem lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
 - e. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (DzU nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

§ 6

Zmiana Umowy

- Operator umożliwi składanie zamówień na opcje dodatkowe usług, poza formą pisemną, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu.
- Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba, że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
- W przypadku dokonania przez Abonenta zmiany warunków Umowy telefonicznie Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera:
 - treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać;
 - informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.
- W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy
- Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, polegająca w szczególności na zmianie nadawanych programów telewizyj, zmianie dostępnych połączeń międzynarodowych lub innych rodzajów połączeń, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja usług dostępna jest bezpłatnie za pośrednictwem infolinii.
- W przypadku zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Operator doręczy Abonentowi na piśmie, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (Opłata Wyrównawcza), chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§ 7

Rozwiązanie Umowy

- Każda ze Stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
- Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nie rozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie określonym w Umowie.
- Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia po wcześniejszym pisemnym powiadomieniu Abonenta, w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności: w następujących przypadkach:

- przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
 - rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
 - Abonent nie umożliwi wykonania instalacji niezbędnej do uruchomienia Usług w Lokalu w terminie przewidzianym Umową;
 - powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie Tytułu Prawnego, do Lokalu, w którym to świadczona jest Usługa;
 - nieuregulowania opłat na rzecz Operatora;
 - prób nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób;
 - podjęcie jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę Operatora lub zakłócić jej funkcjonowanie;
 - udostępnienia przez Abonenta Usługi poza Lokal, będący miejscem instalacji w tym wypadku Operator może również domagać się odszkodowania w wysokości poniesionej szkody.
- W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi kary umownej w postaci Opłaty Wyrównawczej zgodnie z Regulaminem Promocji. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba, że przedmiotem ulgi jest Urządzenie Abonenckie.
 - Abonentowi będącemu Konsumentem zawierającemu Umowę poza lokalem Operatora przysługuje prawo odstąpienia od dokonanych warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresie i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
 - Umowa wygasa w przypadku:
 - powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
 - powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie Tytułu Prawnego do nieruchomości lub Lokalu;
 - niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych;
 - ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem 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;
 - braku możliwości technicznych podłączenia do Sieci Operatora;
 - nie wpłacenia przez Abonenta Kaucji, o której mowa w § 11;
 - utrata przez Operatora możliwości świadczenia Usługi.
 - Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o Opłatę Wyrównawczą.

Rozdział 3

Rozliczenia

§ 8

Cennik

- Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
- Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba, że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych, dostępna jest w Biurach Obsługi Klienta Operatora oraz na stronie internetowej Operatora.

§ 9

Rachunek

- Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.

2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Operatorem.
3. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a. jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną) z tytułu uzyskania dostępu do Sieci Operatora wskutek zawarcia Umowy lub przejścia uprawnień do korzystania z Usługi;
 - b. miesięczną opłatę abonamentową za Usługę:
 - b.1 opłaty pobierane z góry dotyczące kolejnego Okresu Rozliczeniowego;
 - b.2 opłaty pobierane z dołu dotyczące danego Okresu Rozliczeniowego;
 - c. opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał;
 - d. opłaty za wszystkie usługi dodatkowe, zrealizowane z jego Zakończenia Sietowego niezależnie od tego, kto zamawiał usługę lub z niej korzystał;
 - e. inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Umowie;
 - f. opłat wynikających z innych umów zawartych z Operatorem.
4. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas opłata rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.
5. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

§10

Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie określonym w Rachunku, chyba, że w Umowie wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat określonych w §9 Operator ma prawo naliczać i pobierać odsetki w ustawowej wysokości.
4. Obciążenie Abonenta kwotą odsetek następuje na podstawie przesłanej Abonentowi informacji o naliczonych odsetkach zawartej w Rachunku, nocie odsetkowej lub wezwaniu do zapłaty.
5. Operator ma prawo zaliczyć wpłaconą kwotę w pierwszej kolejności na poczet naliczonych odsetek oraz najstarszych należności.
6. W razie nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora. Jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego Rachunek dotyczy.
7. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Operatora, Operator zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do Rachunku za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione w wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe.
8. W przypadku dokonania korekty Rachunku na korzyść Abonenta, kwota nadpłaty wynikająca z korekty zostaje w pierwszej kolejności zaksięgowana na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora za usługi telekomunikacyjne określone w Umowie. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaksięgowana na poczet należności za bieżący Okres Rozliczeniowy albo będzie zwracana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy Abonenta, zgodnie z jego życzeniem.
9. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do jednostek uprawnionych do rejestrowania dłużników.
10. Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

§11

Kaucja

1. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, może uzależnić:
 - a. zawarcie Umowy;
 - b. zmianę Umowy polegającą min.: na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych lub zmianie pakietu programów telewizyjnej na wyższy;
 - c. dalsze świadczenie Usług; od złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług od wpłaty Kaucji.
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. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 2., Operator zwróci niezwłocznie Abonentowi Kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
4. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
5. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Operator nie zaliczył całości lub części Kaucji na poczet wymagalnych opłat należnych Operatorowi z tytułu Umowy.

Rozdział 4

Instalacja oraz korzystanie z Urządzeń Abonenckich

§12

Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na:
 - a. instalację urządzeń będących własnością Operatora w Lokalu Abonenta;
 - b. udostępnić w uzgodnionym terminie pracownikom Operatora dostęp do pomieszczeń, w których ma zostać zainstalowane Urządzenie Abonenckie;
 - c. w przypadku wystąpienia konieczności, zapewnienie zasilania elektrycznego wymaganego do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez umocowanego przedstawiciela Operatora.
3. Operator w ramach opłaty instalacyjnej skonfiguruje urządzenia w węźle Sieci Operatora.
4. Na życzenie Abonenta Operator skonfiguruje dodatkowe urządzenia w Lokalu Abonenta za odpłatnością określoną w Cenniku.
5. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole przedłożonym przez przedstawiciela Operatora. Podpisanie Protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

§13

Urządzenia Abonenckie

1. Na czas obowiązywania Umowy Operator może udostępnić Abonentowi odpowiednie Urządzenie Abonenckie, określone w Umowie, niezbędne do świadczenia Usługi.
2. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
3. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu korzystania z Urządzeń Abonenckich znajdują się na stronie internetowej Operatora.
4. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
5. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora.
6. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną).
7. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
8. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
 10. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem poniższego ustępu.
 11. 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 urządzeń Abonenta.
 12. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej.
 13. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia Abonenckiego Operatorowi w terminie 5 dni roboczych po niżej wymienionych faktach:
 - a. opuszczeniu Lokalu przez Abonenta, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie;
 - b. wygaśnięciu Umowy;
 - c. rozwiązaniu Umowy przez Abonenta lub Operatora.
 14. W przypadku nie zwrócenia Urządzeń Abonenckich w w/w terminie, Operator odbierze Urządzenie Abonenckie zainstalowane w Lokalu na koszt Abonenta.
 15. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do naliczenia Kary Umownej w wysokości nie przekraczającej wartości Urządzenia Abonenckiego podanego na Protokole lub Umowie w przypadku, gdy:
 - a. Abonent zniszczy, utraci lub umyślnie uszkodzi Urządzenie Abonenckie;
 - b. Abonent nie zwrócił lub nie umożliwił demontażu urządzeń w ustalonym terminie.
 16. Kara Umowna, o której mowa powyżej w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub na Protokole, a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% podanej wartości Urządzenia Abonenckiego.

Rozdział 5

Zakres i warunki świadczenia usług

§ 14

Aktywacja Usług

2. Operator uzależnia aktywację Usługi od:
 - a. możliwości technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wskazanej w Umowie;
 - b. złożenia Kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
 - c. dostarczenia niezbędnych dokumentów przewidzianych niniejszym Regulaminem;
 - d. usunięcia przyczyny zawieszenia Usługi.
3. Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy lub zmiany warunków Umowy, chyba że Strony ustalą inaczej.
4. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi, Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni przedstawicielom Operatora dostęp do Lokalu w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia instalacji i testów Usługi.
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, o ile Operator przedstawi taki Protokół.

6. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia uruchomienia Usługi.
7. Minimalne oferowane przez Operatora poziomy, jakości Usługi dotyczą jej dostępności oraz terminu rozpoczęcia jej świadczenia i określone są odpowiednio w niniejszym paragrafie oraz w § 19 oraz Umowie. W przypadku ich niedotrzymania Abonent może żądać wypłaty odszkodowania, o którym mowa w § 20.

§ 15

Spis Abonentów

1. Na wyraźne życzenie Abonenta zawarte w Umowie Operator podaje w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także za pośrednictwem służb informacyjnych następujące dane Abonenta:
 - a. przydzielony Abonentowi numer Zakończenia Sieci lub znak identyfikujący Abonenta (o ile został, nadany);
 - b. nazwisko i imię lub nazwę firmy;
 - c. nazwę miejscowości, w której znajduje się udostępnione Zakończenie Sieci;
 - d. nazwę ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci, a w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi pełny adres oraz inne dodatkowe, publicznie dostępne informacje.
2. Wskazane w ust. 1 dane identyfikujące Abonentów będących osobami fizycznymi są umieszczane w publicznie dostępnym spisie Abonentów i podawane przez służby informacyjne po uprzednim wyrażeniu pisemnej zgody przez Abonentów.
3. Abonent może wystąpić do Operatora o rozszerzenie lub zmianę zakresu danych, o których mowa w ust. 1.

§ 16

Zawieszenie Usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
 - a. opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni;
 - b. podejmuje jakiegokolwiek działania, które mogą uszkodzić infrastrukturę Operatora lub zakłócić jej funkcjonowanie;
 - c. w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - d. narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
 - e. wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
 - f. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
 - g. korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niepełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
 - h. nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądane zabezpieczenia;
 - i. udostępnia Usługę lub świadczy usługi poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - j. podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
 - k. uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu usunięcia Awarii;
 - l. w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
 - a. żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - b. Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
 - c. z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.
3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
4. Ponowne włączenie Usługi następuje w terminie do 3 dni roboczych od chwili ustania przyczyn wymienionych w ust. 1.
5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1. Operator może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
6. W okresie zawieszenia Usług od Abonentów pobierane są opłaty określone w Cenniku.
7. Na życzenie Abonenta Operator może jeden raz w roku zawiesić świadczenie Usługi na okres od 1 do 3 miesięcy.
8. Abonent występuje do Operatora z wnioskiem o zawieszenie świadczenia Usługi z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem Okresu Rozliczeniowego, od którego Operator zgodnie z wnioskiem Abonenta dokona zawieszenia świadczenia Usługi.
9. Przez okres zawieszenia Usługi na podstawie ust. 8, Abonent jest zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
10. Za czasowe zawieszenie Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczania jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
11. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi dokonywane jest bezpłatnie.

§ 17

Bezpieczeństwo

1. Operator posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić

czasowe lub trwale obniżenie, jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.

2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczeniem usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c. informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub usług;
 - e. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub usług;
 - f. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
4. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług.
5. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej.
6. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.
7. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.

Rozdział 6

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

§ 18

1. Abonent może składać reklamacje, z tytułu nienależytego świadczenia Usługi przez Operatora oraz dotyczące płatności, w terminie 12 miesięcy od wystąpienia zdarzenia stanowiącego jej przyczynę lub daty doręczenia Rachunku, zawierającej kwestionowaną kwotę.
2. Reklamacje mogą być przesłane pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej Operatora z dopiskiem „Reklamacja”, lub składane pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w każdym Biurze Obsługi Klienta Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, wskazanych na stronie internetowej Operatora. Operator zobowiązany jest udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta Operatora, upoważniona osoba zobowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 6 poniżej, 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. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie, złożonej ustnie do protokołu, albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Operatora, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
4. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Operatora.
5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - b. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - c. przydzielony Abonentowi numer Zakończenia Sieci,
 - d. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - jeśli Abonent reklamuje niedotrzymanie terminu zapisanego w Umowie,
 - e. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty roszczenia lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt. f,
 - g. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez Petrotel Sp. z o.o.
8. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku nie zapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
9. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
11. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej i powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki organizacyjnej 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;
 - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
 - g. w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze;
 - h. dane identyfikujące upoważnionego pracownika, reprezentującego Operatora z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
12. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, 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.
13. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, 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. 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. 14, 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. Abonent ma prawo złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).
18. Jednostką odwoławczą jest Dyrektor Handlowy Petrotel Sp. z o.o. Proces odwoławczy nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty spornej kwoty.

Rozdział 7
Zakres Odpowiedzialności

§ 19

Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. przerwy w świadczeniu Usługi, będące następstwem przyczyn niezależnych od Operatora (np.: brak sygnału z nadajników naziemnych, brak sygnału z satelity), Siły Wyższej;

- b. uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci, wynikającego z jego nieprawidłowego użytkowania;
 - c. niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z regulaminów, Cennika lub Umowy;
 - d. przepustowość transmisji danych poza Siecią Operatora oraz bezpieczeństwa przekazu informacji;
 - e. treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi za wyjątkiem strony Operatora <http://www.petrotel.pl/>, zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do Urządzenia Abonenckiego, zlokalizowanego w Lokalu Abonenta przed ingerencją osób trzecich, brak dostępu Klienta do Usługi w przypadkach związanych z brakiem zasilania elektrycznego 230 V AC Urządzeń Abonenckich zainstalowanych w Lokalu Klienta.
 - f. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi, o ile szkody te nie zostały spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi wynikające z:
 - a. podłączenia przez Abonenta urządzeń niesprawnych lub niespełniających parametrów technicznych określonych przez Operatora, wymaganych do prawidłowego funkcjonowania Usługi, dostępnych na stronie internetowej Operatora oraz w Biurach Obsługi Klienta Operatora;
 - b. uszkodzenia urządzeń, wynikającego z winy Abonenta.

§ 20

Zasady naliczania odszkodowań

1. Za każdy dzień, w którym nastąpiła Awaria Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości 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 przerwy w świadczeniu Usługi, trwającej dłużej niż 12 godzin.
2. W przypadku nie dotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
3. Operator zobowiązuje się do usuwania nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi w możliwie najkrótszym terminie od momentu przyjęcia zgłoszenia.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić do Biura Napraw Operatora wszelkie ustereki związane z funkcjonowaniem Usługi oraz udostępnić Lokal, w którym świadczona jest Usługa, służbom technicznym Operatora w zakresie niezbędnym do usunięcia uszkodzenia.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić dostęp służbom Operatora do Urządzeń Abonenckich znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
6. Czas przerwy w świadczeniu Usługi liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia. Czas oczekiwania na udostępnienie Lokalu przez Abonenta służbom technicznym Operatora nie jest wliczany do czasu przerwy w świadczeniu Usługi.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
8. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

§ 21

Przeniesienie numeru

1. 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.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, 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, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku, gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy, którego nastąpiło opóźnienie.
3. 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, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
 - a. przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 2;
 - b. aktywacji numeru w Sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 3;
5. odszkodowanie wskazane w ust. 2 nie przysługuje, w przypadku, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.

Rozdział 8

Postanowienia końcowe

§ 22

Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. W ramach Usługi Abonent zobowiązuje się:
 - a. umożliwić pracownikom Operatora sprawdzenie stanu technicznego instalacji teletechnicznej oraz Urządzenia Abonenckiego zainstalowanych w jego Lokalu;

- b. do ponoszenia odpowiedzialności za wszelkie powierzone jego pieczy urządzenia stanowiące własność Operatora, zainstalowane przez Operatora w jego Lokalu lub Lokalu pozostającym w jego pieczy;
 - c. do potwierdzenia poprzez pisemne oświadczenie faktu zainstalowania Usługi;
 - d. niezwłocznie zawiadomić Operatora o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi;
 - e. nie udostępniać Usługi osobom trzecim poza Lokal, będący miejscem instalacji;
 - f. nie udostępniać osobom trzecim loginu, hasła lub innych poufnych danych nadanych Abonentowi w celu weryfikacji bądź aktywacji Usługi;
 - g. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w Sieci Operatora;
 - h. przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminów.
2. Abonent obowiązany jest poinformować Operatora o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 14 dni od dnia wystąpienia tych zmian.
 3. W przypadku nie dopełnienia przez Abonenta obowiązku określonego w ust. 2, wszelka korespondencja nadana przez Operatora do Abonenta na dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
 4. W przypadku utraty Tytułu Prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora.
 5. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego jak również innych postępowań takich jak: postępowanie egzekucyjne, likwidacyjne, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie Regulaminu i Umowy przez Abonenta.

§ 23

Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w Sieci telekomunikacyjnej;
 - b. danych osobowych Abonenta;
 - c. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - d. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 3 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
4. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.
5. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadconą usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
6. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
7. Operator może przetwarzać dane Użytkowników końcowych w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie Telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych.
8. Operator przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.
9. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez Petrotel Sp. z o.o., podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

§ 24

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93. z późn. zm.), ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271), oraz ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424), a także Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej oraz umów zawartych z administracjami łączności innych krajów i regulaminami międzynarodowymi.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

§ 25

Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest właściwy sąd powszechny chyba, że strony umowy poddały rozstrzygnięcie sporów, wynikających z niniejszego Regulaminu, w drodze postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim ustanowionym przy Prezisie UKE w zakresie przewidzianym ustawą Prawo Telekomunikacyjne.

§ 26

1. Z dniem 20 maja 2013 roku tracą moc niniejsze regulaminy:
 - a. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku przy ul. Chemików 7 z dnia 1 kwietnia 2011 roku;
 - b. Regulamin Świadczenia Usługi ŚwiatłoNET z dnia 1 kwietnia 2011 roku;
 - c. Regulamin Świadczenia Usługi PetroNET PRO z dnia 1 kwietnia 2011 roku;
 - d. Regulamin Świadczenia Usługi Radia i Telewizji CATV przez Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku przy ulicy Chemików 7 z dnia 1 kwietnia 2011 roku;
 - e. Regulamin świadczenia Usługi RadioNET z dnia 1 kwietnia 2011 roku;
 - f. Regulamin Świadczenia Usługi PetroNET z dnia 1 czerwca 2006 roku.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 20 maja 2013 roku.*

*) Niniejszy tekst uwzględnia zmiany wynikające z nowelizacji rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej, które weszły w życie w dniu 7 czerwca 2014 r.