

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1 [Przedmiot Regulaminu]

- Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Przedsiębiorstwo PROMAX sp. j. Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim (63-400) przy ul. Wolności 19, NIP 622-010-61-52, REGON 250502363, wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 87709 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy KRS oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 316, adres poczty elektronicznej biuro@promax.media.pl, tel./fax: 62 735 31 11 (opłata nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), zwane dalej **Dostawcą/PROMAX**.
- Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci mobilnej i w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią:
 - Umowa abonencka o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, zwana dalej **Umową abonencką/Umową**,
 - niniejszy Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu mobilnego, zwany dalej **Regulaminem**,
 - Cennik świadczenia usług dostępu do Internetu mobilnego, zwany dalej **Cennikiem**,
 - Regulamin promocji**, jeżeli Umowa abonencka zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.
- Z zastrzeżeniem postanowień Umowy abonenckiej przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:
 - Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Dostawcy przez Abonenta);
 - Abonent może kontaktować się z Dostawcą w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1, jak również osobiście w Biurze Obsługi Abonenta.

§2 [Definicje]

Użyte w Umowie abonenckiej, Regulaminie i Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawcę nazwy oznaczają:

- Abonament** – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy;
- Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę abonencką;
- Awaria** – nieplanowana przez Dostawcę nieprawidłowość funkcjonowania Sieci mobilnej, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości świadczonych przez Dostawcę Usług, w tym niedotrzymaniem parametrów jakości określonych w Umowie abonenckiej;
- Biuro Obsługi Abonenta** – lokal Dostawcy, przeznaczony do obsługi Abonentów i Zamawiających, i oznaczony zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej;
- Karta SIM/USIM** – udostępniana Abonentowi przez Dostawcę do używania na czas trwania Umowy karta z mikroprocesorem umożliwiająca uzyskanie dostępu do Usługi za pośrednictwem Sieci mobilnej;
- Kod PIN** – powiązany z Kartą SIM/USIM indywidualny kod cyfrowy umożliwiający identyfikację Abonenta przy uzyskiwaniu dostępu do Usługi;
- Kod PUK** – powiązany z kartą SIM/USIM indywidualny kod cyfrowy umożliwiający zniesienie blokady Kodu PIN;
- Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej (zawarcia Umowy abonenckiej) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Limit danych** – określona w Cenniku dla poszczególnych pakietów (dalej: **Pakiety**) maksymalna ilość transmitowanych danych do wykorzystania w jednym Okresie rozliczeniowym, po wyczerpaniu której Dostawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia prędkości transmisji danych;

- Modem** – elektroniczne urządzenie nadawczo-odbiorcze, umożliwiające połączenie z Siecią i korzystanie z Usługi, przy wykorzystaniu Karty SIM;
- Numer MSISD** – z ang. numer Mobile Station International Subscriber Directory, przypisany do Karty SIM/USIM numer Abonenta w Sieci mobilnej;
- Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
- Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Sieci mobilnej w przypadku Awarii, w kresie wskazanym w Regulaminie;
- Przedstawiciel Dostawcy/PROMAX** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;
- Sieć mobilna** – przeznaczona do świadczenia Usługi ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca na podstawie odrębnego porozumienia z operatorem tej sieci (zwanego dalej: **Operatorem Sieci mobilnej**);
- Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;
- Terminal** – urządzenie należące do Abonenta, kompatybilne z Modemem i umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności tablet lub komputer osobisty;
- Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
- Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
- Umowa abonencka** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w serwisach internetowych Dostawcy www.promax.media.pl lub e.promax.media.pl, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w inny sposób w formie elektronicznej lub dokumentowej, pomiędzy Dostawcą a Abonentem;
- Umowa zawarta na odległość** – Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy łącznie;
- Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy/PROMAX** – Umowa z Konsumentem zawarta:
- przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Abonenta),
 - w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,
 - w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi Abonenta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Abonenta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- Usługa** – usługa dostępu do Internetu mobilnego, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa abonencka, w treści uwzględniającej dokonane przez Strony zmiany zakresu świadczonych Usług;

Rozdział II Warunki zawarcia Umowy abonenckiej

§3 [Zawarcie Umowy abonenckiej]

- Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości, także w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej, w tym za pomocą formularza udostępnionego w serwisach internetowych Dostawcy www.promax.media.pl lub e.promax.media.pl. Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy umowy spośród udostępnionych przez Dostawcę. Umowa zostaje zawarta po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.

2. W przypadku zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.

3. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy abonenckiej, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

4. O ile Regulamin, Umowa, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).

5. W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

6. W przypadku gdy Dostawca umożliwia zawarcie Umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie może być dokonane w formie dokumentowej. Postanowienie zdania poprzedniego ma pierwszeństwo stosowania w przypadku sprzeczności z pozostałymi postanowieniami dokumentów określających warunki Umowy.

5.7. W przypadku, w którym Umowa zawarta na czas oznaczony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

§4 [Abonent]

1. Umowa abonencka jest zawierana:

a. w imieniu Dostawcy przez osobę przez niego umocowaną,
b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.

2. Zawarcie Umowy abonenckiej może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:

a. w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, aktualny i dokładny adres zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca; Abonent może dodatkowo, za własną zgodą podać inne dane, np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, czy numery telefonów kontaktowych,

b. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.

3. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:

3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy,

3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy abonenckiej lub zawrzeć Umowę abonencką na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy abonenckiej poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu.

5. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

6. Postanowienia Regulaminu dotyczące zawierania Umowy stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług.

7. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Modemu i Terminali na własny koszt, w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług.

Rozdział III Świadczenie Usługi, Awarie

§ 5 [Rozpoczęcie świadczenia Usługi, Usługa Internetu mobilnego]

1. Dostawca będzie świadczyć Usługę na rzecz Abonenta na podstawie Umowy abonenckiej.

2. Umowa abonencka winna zostać zawarta najpóźniej z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Dostawca zobowiązuje się dokonać aktywacji Karty SIM/USIM i rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie abonenckiej, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.

3. Dostawca świadczy Usługę mobilnej transmisji danych wyłącznie w obszarze zasięgu Sieci mobilnej i wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (wyłączone są usługi roamingowe). Mapa zasięgu Sieci mobilnej dostępna jest na www.promax.media.pl

4. Dostawca świadczy Usługę w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu z zachowaniem obowiązujących norm technicznych. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nie osiągnięcie parametrów technicznych Usługi wynika z ograniczeń Terminala lub Modemu Abonenta. Dostawca zastrzega, że faktyczna prędkość transmisji danych jest uzależniona od następujących warunków technicznych: aktualnie wykorzystywanej technologii przesyłania danych, aktualnego obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalnej prędkości obsługiwanej przez wykorzystywany Modem i Terminal oraz warunków atmosferycznych.

5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za następstwa udostępnienia przez Abonenta Karty SIM/USIM, Numeru PIN lub Numeru PUK podmiotom trzecim.

6. W ramach korzystania z Usługi Abonent nie jest uprawniony do:

a. generowania sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, w szczególności z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących;

b. wykorzystywania Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych;

c. wykorzystywania Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service;

d. wykorzystywania Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”.

7. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

8. Dostawca informuje, że wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów:

- usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

- przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

- gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

9. Wyjaśnienie stosowanych przez Dostawcę w Cennikach prędkości zawarto w Umowie abonenckiej.

10. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 8.

11. Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

12. Stosowane przez Dostawcę środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Sprzętu,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

13. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

14. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.

15. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, Abonentowi przysługują środki opisane w § 20.

§ 6 [Limit danych]

1. W ramach wybranego Pakietu Usług Abonent otrzymuje do dyspozycji określony dla tego Pakietu w Cenniku Limit transmisji danych, które w danym Okresie rozliczeniowym mogą być w ramach Usługi przekazywane do i z Terminala Abonenta. Limit transmisji danych przypisany do danego Pakietu jest przez Dostawcę rozliczany z dokładnością do 100 kB.

2. Po wykorzystaniu Limitu transmisji danych przysługującego w ramach danego Pakietu w Okresie rozliczeniowym, Dostawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia prędkości przesyłania danych do końca danego Okresu rozliczeniowego. Abonent będzie miał wówczas prawo do dalszego korzystania z Usługi, z najwyższą możliwą do osiągnięcia w danych warunkach technicznych prędkością, jednakże nie większą niż 32/32 kb/s. Za transmisję danych dokonaną po wyczerpaniu Limitu danych w danym Okresie rozliczeniowym Dostawca nie pobiera opłat dodatkowych.

3. Niewykorzystany w danym Okresie Rozliczeniowym Limit danych nie przechodzi na następne Okresy rozliczeniowe i traci ważność o godzinie 23:59:59 ostatniego dnia bieżącego Okresu rozliczeniowego. Limit danych przysługujący w następnym Okresie rozliczeniowym jest aktywowany do godziny 01:00 pierwszego dnia tego Okresu rozliczeniowego, co oznacza, że między 00:00 a 01:00 pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego Abonent ma możliwość dostępu do Usługi z prędkością nie większą niż 32/32 kb/s.

4. **Ilość pozostałego do wykorzystania w ramach Limitu transferu danych Abonent może zweryfikować wykorzystując kod USSD *106#.** Abonent będzie również otrzymywał krótkie wiadomości tekstowe (sms) na numer MSISD o pozostałym do wykorzystania Limicie oraz o całkowitym wyczerpaniu Limitu danych.

5. Dostawca może zapewnić możliwość uzupełnienia Limitu danych dostępnego w danym Okresie rozliczeniowym poprzez doładowania.

§ 6¹ [Dodatkowe Pakiety danych]

1. Jeżeli Cennik tak stanowi, Dostawca oferuje Abonentowi możliwość zamówienia dodatkowych jednorazowych Pakietów transmisji danych.

2. Transmisja danych rozpoczęta w jednym Okresie rozliczeniowym, a zakończona w następnym, rozliczana jest tak, jakby odbyła się w Okresie rozliczeniowym, w którym transmisja danych została zainicjowana.

3. Niewykorzystany w danym Okresie rozliczeniowym dodatkowy pakiet transmisji danych nie przechodzi na następne Okresy rozliczeniowe i traci ważność o godzinie 23:59:59 ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym został przyznany.

4. Niewykorzystanie transmisji objętej pakietem nie uprawnia Abonenta do nieuiszczenia opłaty za Pakiet lub żądania zwrotu uiszczonych opłat.

5. Dodatkowy pakiet danych podlega wykorzystaniu po wykorzystaniu pakietu przyznanego Abonentowi zgodnie z taryfą standardową i będzie rozliczany za każde rozpoczęte 100 kB transmisji danych.

6. Po wykorzystaniu dodatkowego pakietu transmisji danych Dostawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia prędkości przesyłania danych do końca danego Okresu rozliczeniowego. Abonent będzie miał wówczas prawo do dalszego korzystania z Usługi, z najwyższą możliwą do osiągnięcia w danych warunkach technicznych prędkością, jednakże nie większą niż 32/32 kb/s. Za transmisję danych dokonaną po wyczerpaniu Limitu danych w danym Okresie rozliczeniowym Dostawca nie pobiera opłat dodatkowych.

7. Dodatkowy pakiet transmisji danych jest aktywowany do godziny 01:00 następnego dnia po przyjęciu przez Dostawcę zamówienia.

8. Abonent będzie uiszczał opłatę za dodatkowy pakiet z dołu, wraz z należnymi Dostawcy opłatami abonamentowymi za kolejny Okres rozliczeniowy.

§ 7 [Karta SIM/USIM, Modem]

1. W celu korzystania z Usługi niezbędne jest wykorzystanie przez Abonenta Modemu. Dostawca nie udostępni Abonentom Modemów na czas obowiązywania Umowy abonenckiej, jednakże może on zapewnić możliwość sprzedaży Abonentom takich Modemów na zasadach określonych w Cenniku.

2. W celu korzystania z Usługi niezbędne jest zamontowanie w Modemie Karty SIM/USIM, którą Dostawca przekazuje Abonentowi w stanie wolnym od wad przed rozpoczęciem świadczenia Usługi. Karta SIM/USIM jest wydawana Abonentowi do używania na czas trwania Umowy. Z chwilą wygaśnięcia Umowy Karta SIM/USIM zostaje automatycznie zablokowana przez Dostawcę i podlega zwrotowi Dostawcy na koszt Abonenta w dowolnym Biurze Obsługi Abonenta, w terminie 14 dni od wygaśnięcia Umowy abonenckiej, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy abonenckiej (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość).

3. Karta SIM/USIM wymaga aktywacji przez Dostawcę, która podlega opłacie określonej w Cenniku.

4. Abonent zobowiązany jest zapewnić ochronę Karty SIM/USIM przed nieuprawnionym wykorzystaniem przez osoby trzecie. Dostawca nie odpowiada za utratę pozostałego Limitu danych w ramach dotychczasowej Karty SIM/USIM w przypadku jej utraty przez Abonenta.

5. Abonent niezwłocznie poinformuje Dostawcę (w tym telefonicznie lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej o utracie Karty SIM/USIM, co warunkuje niezwłoczne zablokowanie tej karty w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług przy jej wykorzystaniu. Informacja wymaga pisemnego potwierdzenia przez Abonenta o utracie Karty SIM/USIM w terminie 5 dni roboczych od dnia dokonania zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

W uzasadnionych sytuacjach Dostawca dopuszcza przyjęcie skanu pisma przesłane mailem lub faksem. W przypadku braku pisemnego potwierdzenia Dostawca może odblokować Kartę SIM/USIM, co spowoduje możliwość korzystania z Usługi przy jej wykorzystaniu.

6. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki, w tym utratę pozostałego Limitu danych, wynikające z używania przez osoby trzecie utraconej Karty SIM/USIM do momentu zgłoszenia tego faktu Dostawcy Usług, zgodnie z postanowieniami zdania pierwszego ustępu poprzedzającego, potwierdzonego później zgodnie z postanowieniami tego ustępu.

7. Pisemne potwierdzenie, o którym mowa w ust. 5 jest równoznaczne z wnioskiem o wydanie Abonentowi nowej Karty SIM/USIM. Dostawca przekazuje Abonentowi nową Kartę SIM/USIM w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia, według wyboru Abonenta - w Biurze Obsługi Abonenta lub na adres korespondencyjny. Nowa Karta SIM/USIM posiada przypisany nowy numer MSISD i wymaga aktywacji. Wydanie nowej Karty SIM/USIM podlega opłacie określonej w Cenniku.

8. W sytuacji trzykrotnego wpisania nieprawidłowego Kodu PIN lub Kodu PUK, Dostawca usług uprawniony będzie do zablokowania Karty SIM/USIM. Abonent jest odpowiedzialny za następstwa zablokowania dostępu do Karty SIM/USIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę. W celu dalszego świadczenia Usługi konieczne jest wydanie nowej Karty SIM/USIM na wniosek Abonenta – postanowienia ustępu poprzedzającego w tym zakresie stosuje się odpowiednio.

9. W przypadku złożenia przez Abonenta wniosku o wydanie nowej Karty SIM/USIM z przyczyn nie leżących po stronie Dostawcy, po raz trzeci w okresie obejmującym sześć kolejnych miesięcy kalendarzowych, Dostawca jest uprawniony do jednostronnego rozwiązania Umowy abonenckiej w trybie natychmiastowym. Dostawca uprzedzi Abonenta o swoim uprawnieniu przewidzianym w zdaniu poprzedzającym, przy wydaniu Karty SIM/USIM po raz drugi w okresie i z przyczyn tam wskazanych (dotyczy wyłącznie Abonentów będących Konsumentami).

10. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy abonenckiej lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Karty SIM/USIM, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§ 8 [Numer MSISD]

Z przyczyn niezależnych od Dostawcy Numer MSISD może być zmieniony przez Operatora Sieci mobilnych. Zmiana Numeru MSISD w takim przypadku skutkuje wydaniem przez Dostawcę nowej Karty SIM/USIM bez utraty pozostałego do wykorzystania w danym Okresie rozliczeniowym Limitu danych. Wydanie nowej

Karty SIM/USIM nastąpi w terminie 10 dni roboczych od dokonanej zmiany w Biurze Obsługi Abonenta lub na adres korespondencyjny Abonenta i jej aktywacja nie podlegają w takim przypadku dodatkowej opłacie.

§9 [Awarie, niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Usług]

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 20.00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
2. Dostawca uprawniony jest do naliczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, z tytułu niewchodzącej w zakres Podstawowej obsługi serwisowej interwencji serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Dostawca.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
4. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zawinionego działania lub zaniechania (braku działania) Abonenta, Abonentowi przysługują:
 - a. prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - b. prawo do kary umownej.
5. Prawo obniżenia Abonamentu oraz prawo do kary umownej przysługują w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usług trwającego ponad trzy godziny.
6. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi Abonenta, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę.
7. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Rozdziału VI Regulaminu.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy nie został osiągnięty gwarantowany przez Dostawcę poziom jakości świadczonych Usług.

§ 9¹ [Prawo do zachowania ciągłości Usługi dostępu do Internetu]

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na Trwałym nośniku. Dotychczasowy dostawca jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
2. Abonent powiadomi Dostawcę o zamiarze zawarcia z nim Umowy z wykorzystaniem prawa określonego w ust. 1.
3. Za czynności związane z realizacją prawa Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od Abonenta.
4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako dotychczasowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych u Dostawcy.
5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako nowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu aktywacji usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę.

7. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy abonenckiej. Prawo powyższe nie obejmuje usługi poczty elektronicznej sprzedawanej jako usługa odrębna od usługi dostępu do Internetu.

8. Realizacja uprawnień Abonenta w zakresie zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu może być czasowo zawieszona lub ograniczona w drodze decyzji Prezesa UKE.

9. W przypadku wydania przez upoważniony organ: aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych (pod jakąkolwiek nazwą) mających wpływ na realizację prawa określonego w ust. 1, Dostawca jest upoważniony do dokonania jednostronnej zmiany warunków Umowy (z zachowaniem wymogów oraz procedur przewidzianych prawem i Umową) w zakresie wynikającym z treści tego aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych.

Rozdział IV Opłaty

§10 [Usługi]

1. Za aktywację Karty SIM/USIM Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej w Cenniku w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem.
3. Dostawca, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Dostawca, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Dostawca zapewnia nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu wykonania połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem biuro@promax.media.pl, oraz telefonicznie, pod numerem telefonu 62 735 31 11.
4. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca deklaruje następujące parametry jakości świadczonych Usług: Dostawca oświadcza, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 48 godzin od uzyskania o nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji nie przekracza 5% ogółu Abonentów w ciągu miesiąca. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Modemu lub w przypadku, gdy stosowany Terminal nie jest kompatybilny z Modemem. PROMAX wskazuje, że uzyskanie dostępu do Sieci mobilnej nie wymaga przyłączenia, a rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu mobilnego następuje pomiędzy godziną 0:00 a 1:00 w dniu następującym bezpośrednio po aktywacji Karty SIM/USIM.
5. Usługa nie zapewnia możliwości połączenia z numerami alarmowymi.
6. Dostawca i Operator Sieci mobilnej gromadzą dane o lokalizacji Modemu i Terminali Abonenta w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
7. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie abonenckiej, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.
8. Dostawca zapewnia niezbędne procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W/w procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość świadczonych usług i obejmują pomiary dokonywane na podstawie danych statystycznych generowanych przez elementy sieciowe, system monitorowania sygnalizacji oraz system testów end2end .
9. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie abonenckiej lub za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem serwisu internetowego Dostawcy e.promax.media.pl. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w serwisie internetowym Dostawcy www.promax.media.pl.

10. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osoba fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa Abonenta rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym postępowaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
11. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci mobilnej, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
12. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci mobilnej, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
13. Dostawca informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, o których mowa w ust. 2 (w tym również usługi serwisowe nie wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej) wraz należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.
14. Dostawca informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.

§11 [Warunki płatności]

1. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o:
 - 1.1 opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - 1.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
2. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych Usług z wyszczególnieniem sesji transmisji danych, daty realizacji i ilości pobranych lub wystanych danych, obejmujący Okres rozliczeniowy poprzedzający nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Szczegółowy wykaz może podlegać opłacie określonej w Cenniku.
3. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem serwisu internetowego Dostawcy e.promax.media.pl, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie doręczonej przez Dostawcę faktury VAT, z góry, nie później niż ostatniego dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o niedoręczeniu faktury VAT do 21 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa.
5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona.
6. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze VAT stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego podmiotu wskazanego przez Dostawcę. Listę udostępnionych kas Dostawcy, jak również innych wskazanych podmiotów Dostawca umieszcza w serwisie internetowym www.promax.media.pl.
7. Wygaśnięcie Umowy abonenckiej lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę, nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
8. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone

zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

9. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych dodatkowej.

Rozdział V Warunki świadczenia Usługi

§12 [Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta]

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na inną osobę, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty, o ile jest ona przewidziana w Cenniku. Przeniesienie praw i obowiązków musi nastąpić w czasie trwania Umowy abonenckiej.
2. Dostawca może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy, jak również spełnienia innych warunków, opisanych w Regulaminie.

Rozdział VI Reklamacje

§ 13 [Reklamacja]

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-mail reklamacje@promax.media.pl
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer MSISD, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę,
 - e. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, 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.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 14 [Odpowiedź na reklamację]

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 13 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczenia w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca 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 reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 13 ust. 11 oraz § 14 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 13 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

Rozdział VII Zaprzestanie świadczenia Usług

§15 [Zawieszenie świadczenia Usług]

1. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
 - a. jeżeli Abonent, pomimo bezskutecznego upływu minimum 7 dniowego terminu dodatkowego od wezwania do uiszczenia wymagalnych należności, zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - b. jeżeli Abonent narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy abonenckiej lub Regulaminu i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń, pomimo wezwania przez Dostawcę i bezskutecznego upływu terminu minimum 7 dni do zaprzestania naruszeń. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyjątkową możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód,
 - c. na wniosek Abonenta.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usługi, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1 lit. a-b Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. Umowa abonencka automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania, ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usług, jeśli w okresie tym nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług o których mowa w ust. 1 lit. a-b, w szczególności Abonent nie uiści zaległych opłat wraz z odsetkami.

§16 [Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta]

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął termin jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku o zawieszenie świadczenia Usług.

§17 [Rozwiązanie Umowy abonenckiej i zwrot ulg w przypadku naruszenia warunków promocyjnych]

1. W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, zmiany przez Abonenta takiej Umowy poprzez wybranie niższego pakietu lub odwołania zgody na przesyłanie faktur elektronicznych (jeżeli udzielenie takiej zgody było warunkiem skorzystania z promocji) przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy abonenckiej do dnia jej rozwiązania (odpowiednio zmiany pakietu na niższy lub odwołania zgody na faktury elektroniczne), a w przypadku automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na kolejny okres promocyjny na podstawie uprzedniej zgody Abonenta - za okres od dnia automatycznego przedłużenia do dnia rozwiązania Umowy (odpowiednio zmiany pakietu na niższy lub odwołania zgody na faktury elektroniczne). Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi

jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy abonenckiej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie przez Abonenta zmiany jej warunków proponowanych przez Operatora, w tym określonych w Regulaminie, albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawki podatku od towarów i usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

2. Postanowienia Regulaminu dotyczące wygaśnięcia Umowy abonenckiej w całości stosuje się odpowiednio do przypadków wygaśnięcia Umowy abonenckiej wyłącznie w części dotyczącej poszczególnych Usług (dostarczania programów radiowych i telewizyjnych, dostępu do Internetu, dostępu do Internetu mobilnego, dostępu do usług telefonii stacjonarnej) chyba, że treść zawartej przez Abonenta Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych uniemożliwia jej wygaśnięcie wyłącznie w części.
3. Niezależnie od uprawnień Operatora opisanych w ust. 1 powyżej, w przypadku cofnięcia zgody na udostępnianie faktur elektronicznych (o ile była warunkiem skorzystania z promocji), jeżeli nic innego nie wynika z postanowień szczególnego Regulaminu Promocji, warunki promocyjne tracą zastosowanie w zakresie w jakim ich stosowanie zależne było od udzielenia przez Abonenta takiej zgody. Umowa w pozostałej części przekształca się w Umowę na czas nieoznaczony, a Abonenta wiążą opłaty wynikające z odpowiedniego Cennika, z zastrzeżeniem ewentualnych innych promocji, których stroną jest Abonent.
4. Kwota, o której mowa w ust. 1 powyżej płatna jest w terminie 7 dni od otrzymania noty księgowej wystawionej przez Operatora.

§18 [Pozostałe uprawnienia Dostawcy]

Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie abonenckiej lub Regulaminie, w przypadkach naruszenia przez Abonenta warunków Umowy, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci mobilnej, usług oraz przepływu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, Dostawca może:

1. dokonać eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci mobilnej lub usług;
2. przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci mobilnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci mobilnej lub usług.

Rozdział VIII Postanowienia końcowe

§19 [Ochrona danych osobowych]

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
4. W zakresie, w jakim jest to niezbędne dla prawidłowego świadczenia Usługi, Dostawca może przekazać przetwarzanie niezbędnych w tym zakresie danych (tj. imię, nazwisko lub nazwa firmy, adres, REGON, NIP, PESEL, adres e-mail oraz danych transmisyjnych) Operatorowi sieci mobilnej lub innemu podmiotowi współpracującemu z Dostawcą przy świadczeniu Usługi z zachowaniem wymogów określonych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
5. Jeżeli jest to konieczne dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich Dostawca będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o rodzaju i czasie połączenia oraz o ilości przesyłanych danych.
6. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
7. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez:
 - a. określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług,
 - b. wykonywanie praw określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu,

- c. dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.

§20 [Sądownictwo polubowne, mediacje]

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
2. W przypadku naruszenia przez Dostawcę warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

§21 [Postanowienia końcowe]

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion poprzez oświadczenie złożone na Trwałym nośniku, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawarte w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej. Numeru telefonu czy numeru faksu na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej.
2. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy abonenckiej powinno być złożone na piśmie oraz wysłane na adres określony w Umowie abonenckiej, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących uprawnień Konsumenta do odstąpienia od Umowy przewidzianych w § 21 oraz w powołanym tam pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, stanowiącym załącznik do Umowy abonenckiej (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość). Oświadczenia powyższe można także złożyć w formie elektronicznej lub dokumentowej. Oświadczenia w formie dokumentowej składane za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny zostać złożone za pośrednictwem adresu e-mail, wskazanego w Umowie jako adres poczty elektronicznej Abonenta (z uwzględnieniem późniejszych zmian).
3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w serwisie internetowym Dostawcy www.promax.media.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne najpóźniej wraz z Umową abonencką a także na każde jego żądanie. Dostawca usług dostarcza wzorce umowne na papierze lub innym Trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę..
4. Regulamin wchodzi w życie dnia **21 grudnia** 2020 r. (włącznie) - w stosunku do Abonentów, którzy zawrą Umowę od tego dnia (włącznie).
5. Załącznik nr 1 do Regulaminu ma charakter informacyjny, w związku z czym zmiana zawartych w nim postanowień nie stanowi zmiany warunków Umowy, o ile nie powoduje zmian w zakresie obowiązków Abonenta.

Załącznik nr 1 Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta