

Regulamin świadczenia Usługi dostępu do Internetu mobilnego

Część I. Regulamin ogólny- postanowienia dotyczące wszystkich Usług.

1. Kim jesteśmy i jak się z nami skontaktujesz?

- a. Ten regulamin określa zasady świadczenia Usług przez: „Przedsiębiorstwo PROMAX sp. j. Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój” (w skrócie „**PROMAX**”), wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 316, siedziba w Ostrowie Wielkopolskim (63-400), ul. Wolności 19, e-mail: biuro@promax.media.pl, nr tel.: 62 735 31 11 (to również numer naszego faxu), KRS: 87709 (dokumentację naszej spółki przechowuje Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego), NIP: 6220106152, REGON: 250502363.
- b. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze. Aktualne godziny pracy BOA lub infolinii dostępne są na Stronie Internetowej.
- c. Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, ten Regulamin ogólny ma zastosowanie, jeżeli zawarliśmy Umowę od 10 listopada 2024 r. włącznie. Jeżeli w jakichkolwiek dokumentach stosowanych do Twojej Umowy znajduje się odniesienie do Regulaminu świadczenia usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej, Regulaminu świadczenia Usług telewizji i radia lub Regulaminu świadczenia Usług dostępu do Internetu mobilnego PROMAX, to należy je odnosić właśnie do niniejszego Regulaminu ogólnego, jak również do odpowiedniego dla Twojej Usługi Regulaminu szczególnego (przykładowo – jeżeli korzystasz z Usługi telewizji i radia, to dodatkowo będzie to Regulamin szczególny świadczenia Usługi telewizji i radia).

2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument w Części I opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie tę część będziemy nazywać „**Regulaminem ogólnym**”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Są to:
 - (1) **Umowa** (lub: **Umowa abonencka**) – wspomniana wcześniej nasza Umowa abonencka (w tym ewentualne **Zamówienie**);
 - (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
 - (3) **Regulamin Promocji** – dokument, w którym opisane są warunki Promocji (także cenowe), o ile do niej przystąpiłeś;
 - (4) **Regulamin szczególny** – są to wyodrębnione redakcyjnie części niniejszego Regulaminu, opisujące warunki świadczenia poszczególnych, konkretnych rodzajów Usług;

(5) **Regulamin ogólny** – tak jak określono wyżej;

(6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;

(7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym „**Oferta programowa**” (czyli lista kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizji), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany czasem dokumentem RODO lub polityką prywatności), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy).

- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.
- d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej.

3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą, czyli tzw. słowniczek.

- a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacić za Usługę;
- b. **Awaria** – to nieplanowana przez nas (PROMAX) nieprawidłowość w działaniu Sieci, Sprzętu lub innych urządzeń, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);
- c. **BOA** – to w skrócie Biuro Obsługi Abonenta, czyli jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawę związane z Umową. Pełną listę naszych BOA znajdziesz na naszej Stronie Internetowej. Jeżeli w Dokumentacji umownej piszemy, że w danej sprawie możesz skontaktować się z BOA, oznacza to, że możesz także do nas zadzwonić lub napisać maila (numer i adres sprawdź w punkcie 1 powyżej);
- d. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- e. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając Zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);
- f. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);

- g. PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- h. Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu postawić się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);
- i. Punkt dostępu** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług stacjonarnych;
- j. RODO** - Rozporządzenie 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);
- k. Strona Internetowa** - to nasza strona internetowa pod adresem: <https://www.promax.media.pl/>;
- l. Serwis Internetowy** – to nasza Strona Internetowa lub nasze elektroniczne biuro obsługi abonenta pod adresem <https://e.promax.media.pl/>;
- m. Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
- n. Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;
- o. Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy elektryczne lub elektroniczne urządzenia, których przeznaczeniem jest świadczenie Ci przez nas Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery HD (wysokiej rozdzielczości), moduły CAM lub Sprzęt GPON wraz z osprzętem, czy modem;
- p. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet, telewizor lub komputer;
- q. Trwały nośnik** – znowu musimy postawić się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś 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. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.
- r. Umowa zawarta na odległość** – tu także musimy postawić się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to 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 włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz w naszym Serwisie Internetowym lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej);
- s. Umowa zawarta poza lokalem** – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
- (1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa PROMAX (czyli naszym BOA),
 - (2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
 - (3) w lokalu przedsiębiorstwa PROMAX 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 PROMAX, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - (4) podczas pokazu zorganizowanego przez PROMAX, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport;
 - (5) pW praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOA (np. u Ciebie w domu), jeśli jednocześnie spełnia wskazane wyżej warunki;
- t. Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa, Usługa dostarczania Sieci lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;
- u. Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telewizji, telefonii lub dostępu do Internetu;
- v. Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej;
- w. Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

- x. **Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej;
- y. **Zamówienie** – to zawarte pomiędzy Tobą i nami porozumienie, w którym ustaliliśmy zakres Usług naszej przyszłej Umowy. Zawieramy je w celu uprzedniego ustalenia, czy są możliwości techniczne przyłączenia Twojego Lokalu do Sieci, stworzenia takich możliwości lub określenia kosztów ich stworzenia. Dokumentem Zamówienia jest dokument warunkowo zawartej Umowy abonenckiej;

4. W jakiej formie zawiera się Umowę z PROMAX i składa inne oświadczenia?

- a. Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOA lub w naszym Serwisie Internetowym dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:
 - (1) elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
 - (2) dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz w naszym Serwisie Internetowym). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.
- b. Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).
- c. Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
- d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
 - (1) pisemnej;
 - (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
 - (3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym). Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.
- e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

- a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego). To, czy taki przedstawiciel jest odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z

przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.

- b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:
 - (1) **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną:** Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.
 - (2) **Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną:** Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.
 - c. Miej proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.
 - d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:
 - (1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu)
albo
 - (2) drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE. Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.
- #### 6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?
- a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie – przypadki odmowy zawarcia Umowy lub zawarcia jej na mniej korzystnych warunkach opisaliśmy też poniżej.
 - b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:
 - (3) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;
 - (4) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;

- (5) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Usługi.
- c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej będzie negatywna, mamy prawo:
- (1) odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);
 - (2) zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:
 - przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;
 - kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy, w wysokości: i) sumy Abonamentu należnego za sześć (6) pełnych Okresów Rozliczeniowych, przy czym w przypadku gdy przewidywana jest zmiana wysokości Abonamentu w toku trwania warunków promocyjnych (np. obniżenie wysokości Abonamentu w pierwszych Okresach Rozliczeniowych), kaucja wyliczana jest w oparciu o najwyższą wysokość Abonamentu przewidywaną w okresie promocyjnym, oraz ii) kwoty odpowiadającej wartości Sprzętu udostępnionego na podstawie Umowy.
- d. Możemy zaspokoić z uiszczonej przez Ciebie kaucji wszelkie wymagalne (niezapłacone w terminie) należności, pozostające w związku z Umową. Obejmuje to w szczególności zaległości w zapłacie opłat lub Odszkodowanie za przedwczesne rozwiązanie Umowy przez Ciebie lub z Twojej winy.
- e. W przypadku określonym powyżej, zażądamy uzupełnienia kaucji w terminie 14 dni, pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług. W przypadku nieuzupełnienia kaucji w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług zgodnie z poprzednim zdaniem, będziemy mogli wypowiedzieć Umowę z Twojej winy. Postanowienia pkt 8 lit. h. Regulaminu Ogólnego stosujemy w takim przypadku odpowiednio,
- f. Kaucja podlega zwrotowi w kwocie nominalnej, ewentualnie pomniejszonej o wykorzystaną przez nas i nieuzupełnioną przez Ciebie kwotę (w przypadku zaspokojenia się z kaucji zgodnie z lit. d powyżej). Zwrot kaucji następuje w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy lub zakończenia uzgodnionego czasu jej obowiązywania (Okresu promocyjnego), w zależności od tego które z tych zdarzeń wystąpi wcześniej. Na Twój wniosek, możliwe jest zaliczenie niewykorzystanej kaucji na poczet kaucji wymaganej przy zawarciu kolejnej umowy.
- b. Zasadniczo pobieramy od Ciebie jednorazową opłatę za przyłączenie Lokalu do Sieci i aktywowanie Usług (nazywamy to opłatą za przyłączenie do Sieci oraz opłatą za aktywację Sprzętu). Jeżeli Twój Lokal jest już przyłączony do Sieci, płacisz nam jedynie opłatę za aktywację Sprzętu. W niektórych przypadkach, gdy w celu przyłączenia Lokalu do sieci konieczne jest wykonanie przyłącza, możemy uzależnić zawarcie Umowy od zawarcia odrębnej umowy o wykonanie takiego przyłącza.

8. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych sytuacjach możemy też czasowo zaprzestać dostarczania Usług także w trakcie Umowy. Opisaliśmy to niżej.
- b. Możemy ograniczyć świadczenie Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości: wykonywania połączeń (oprócz numerów alarmowych), a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię o takim zamiarze.
- c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d. „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
 - a. Ograniczenia, lub
 - b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).
Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczmy dodatkowy, 3- dniowy termin na zapłatę.
- e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to jej Zawieszenie nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.
- f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszonych Usług może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Ciebie o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
- h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy

7. Co podlega opłacie?

- a. Konkretny rodzaj oraz wysokości opłat, jakie płacisz nam za Usługi określa Twoja Umowa oraz Cennik (ewentualnie: Regulamin Promocji). Standardowo, jest to przede wszystkim comiesięczny Abonament za Usługę oraz nieuwzględnione w Abonamencie opłaty (jednorazowe lub okresowe) za inne Usługi. O tym, co dokładnie uwzględnia Abonament przeczytasz w Umowie.

Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.

- i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku – na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

9. Czy możemy czasowo wstrzymać świadczenie Usług na Twój wniosek?

- a. Możemy czasowo wstrzymać świadczenie całości lub części Usług na Twój wniosek (w skrócie będziemy to nazywać: „**Czasowym wstrzymaniem**”). Warunkiem jest jednak, ażebyś nie zalegał wobec nas z żadnymi opłatami – zarówno w dniu złożenia takiego wniosku, jak i w dniu planowanego Czasowego wstrzymania.
- b. Możesz wnioskować o Czasowe wstrzymanie na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż jeden raz w roku.
- c. Wniosek o Czasowe wstrzymanie powinieneś złożyć z co najmniej jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Czasowe wstrzymanie nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynie miesiąc od złożenia Twojego wniosku. Przykładowo: jeżeli wniosek złożysz 15 czerwca, to Czasowe wstrzymanie nastąpi z upływem 31 lipca.
- d. W okresie Czasowego wstrzymania jesteśmy zwolnieni z obowiązku świadczenia Ci objętych nim Usług, a Ty jesteś zwolniony uiszczania za nie opłat.
- e. Miej proszę na względzie, że wznowienie świadczenia Ci Usługi po Czasowym wstrzymaniu opisanym w niniejszym punkcie może podlegać opłacie wskazanej w Cenniku.

10. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?

- a. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiemy Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.
- b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:
 - (1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;
 - (2) wyraźnie zażądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli

dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;

- (3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.
- c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d. Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy.
- e. Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

11. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

- a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:
 - (1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
 - (2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. premium rate) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów premium rate, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.
- b. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

12. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

- a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną) i przepisami prawa.
- b. Usługi dostarczamy w zasięgu Sieci i zasadniczo w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (chyba, że co innego wynika z Dokumentacji umownej lub oczywistej istoty danej Usługi, np. gdy ma ona charakter jednorazowy).
- c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych.

- d. Przy wykonywaniu naszych (PROMAX) obowiązków umownych, możemy posługiwać się podmiotami trzecimi.

13. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

- a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi Usługi dodatkowe lub akcesoryjne. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich Usług dodatkowych lub akcesoryjnych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.

- b. „**Podstawowa obsługa serwisowa**” to usługi serwisowe, które świadczymy w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:

(1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii (zgłoszenia przyjmujemy na nasze standardowe dane wskazane w punkcie 1 Regulaminu ogólnego);

(2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:

(1) świadczeniu Usług;

(2) działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

Do Podstawowej obsługi serwisowej nie zalicza się interwencji serwisu technicznego z przyczyn, za które my (PROMAX) nie ponosimy odpowiedzialności, montażu drugiego oraz kolejnych Punktów dostępu, zmiany lokalizacji Punktu dostępu ani odbiór Sprzętu z Lokalu na Twoje żądanie.

- c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

14. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

- a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.

- b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na

jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzenia Sieci, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.

- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.

- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej.

15. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).

- b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

- d. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów, jednak wyjątkowo możemy być do tego zobowiązani przez przepisy prawa. Przykładowo, może to wynikać ze wspomianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- e. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbывается się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

16. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?

- a. Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem”).
- b. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które powinienes nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.
- c. Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:
- (1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
 - (2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
 - (3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

17. Czym jest oferta wiązana i jakie wiążą się z nią skutki?

- a. Jeżeli jesteś Konsumentem, niebędącym Przedsiębiorcą Jednoosobowym, i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do

Internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:

- (1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
 - (2) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
 - (3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,
 - (4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, - stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.
- b. Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiążaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt (4).
- c. Jeżeli jako Konsument, niebędący Przedsiębiorcą Jednoosobowym, masz prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiążaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.
- d. Jeżeli jako Konsument, niebędący Przedsiębiorcą Jednoosobowym, złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiążaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

18. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z warunkami Umowy, przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- b. Parametry świadczonych Usług spełniamy na poziomie Punktu dostępu. Nie odpowiadamy za ograniczenia tych parametrów wynikające z ograniczeń Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
- c. Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.

Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

19. Co w przypadku Awarii?

a. Jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia zakłócenia w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.

b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 2 dni roboczych od powzięcia przez nas informacji o ich wystąpieniu, w tym otrzymania od Ciebie zgłoszenia. Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej – dni robocze to dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00-20:00. Miej proszę na względzie, że czas usunięcia Awarii uzależniony jest od jej charakteru i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 2 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.

c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy (PROMAX) nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas (z zastrzeżeniem lit. c poniżej):

(1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usługi, trwającego ponad 3 godziny (nazywamy to: „**Bonifikatą**”);

(2) odszkodowania – liczymy je jako 1/30 Abonamentu - za każdy dzień niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usługi, trwającego ponad 3 godziny (nazywamy to: „**Karą umowną**”).

Abonament odnosimy do miesiąca, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.

a. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej po prostu za jeden dzień – za każdy przypadek takiego naruszenia. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.

b. Bonifikata i Kara umowna nie przysługują Ci, jeżeli nasze niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jest przejawem działania Siły wyższej lub Twojego zwinionego działania lub zaniechania (braku działania).

c. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz).

d. Bonifikatę i Karę umowną zasadniczo zaliczamy na poczet Twoich przyszłych zobowiązań (kolejne płatności zostaną obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty i Kary umownej). Na Twój wniosek możemy Ci ją także wypłacić przelewem bankowym (wypłata nastąpi w terminie 7 dni od Twojego wniosku o taką formę wypłaty).

20. Kiedy i jak złożyć reklamację?

a. Reklamacja jest możliwa, gdy:

(1) z naszej winy nie dotrzyaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;

(2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;

(3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.

b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:

(1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;

(2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;

(3) nie wykonaliśmy Usługi;

(4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:

(1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOA – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);

(2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;

(3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;

(4) wysyłając reklamację na nasz specjalnie dedykowany do tego adres mailowy: reklamacje@promax.media.pl;

d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:

(1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);

(2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;

(3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);

(4) okres, którego dotyczy reklamacja;

(5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);

(6) przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);

(7) Twój numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;

(8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);

(9) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz też zawnieść o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.

(10) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o

jej uzupełnienie zgodnie z aktualnymi wymogami przepisów prawa.

- f. Potwierdzimy Ci przyjęcie Twojej reklamacji w terminach i formie określonych aktualnymi przepisami prawa.
- g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Brak odpowiedzi w tym czasie oznacza jej uznanie. Termin ten dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała wszelkie wymagane prawem informacje. Jeżeli nie uznamy reklamacji, odpowiedź wysyłaną papierowo prześlemy listem poleconym, a każdorazowo uzupełnimy ją o uzasadnienie faktyczne i prawne.
- i. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu.
- j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, na Twoje żądanie (złożone w BOA, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) niezwłocznie prześlemy Ci ją ponownie. Wskaż nam preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi, jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
- k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów może zależeć od wyczerpania postępowania reklamacyjnego. Ma to miejsce, gdy nie uwzględnimy reklamacji albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- l. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

21. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

- a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. W tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej oraz w BOA (w skrócie informację taką nazwiemy: Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami).

- b. Co najmniej 1/6 naszych BOA, w tym co najmniej jeden w mieście na prawach powiatu (jeżeli jest taki prowadzony), wyposażone są w:
 - (1) stanowiska zapewniające obsługę osób słabowidzących,
 - (2) urządzenia do komunikacji audiowizualnej z tłumaczem języka migowego,
 - (3) ułatwienia dostępności dla osób z upośledzeniem narządu ruchu,
 - (4) wymagane prawem oznakowanie.
- c. Lista BOA przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami dostępna jest w Informacji dla Osób z niepełnosprawnościami.
- d. Zapewniamy dostęp do:
 - (1) warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na informacje przedumowne,
 - (2) Informacji o udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami,
 - (3) informacji zawartych na fakturze,
 - (4) szczegółowego wykazu wykonanych usług,
 - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w BOA, na stronie internetowej Dostawcy lub doręczane na żądanie Abonenta.
- e. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, Masz także możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze oraz szczegółowego wykazu wykonanych usług, w alfabecie Braille'a.
- f. Nasza Strona internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard WCAG 2.0).
- g. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE (a do czasu jego wydania – w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych).

22. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

- a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. Szczegółowe informacje mogą być zawarte w dodatkowym, udostępnionym Ci dokumencie.
- b. Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Celem przetwarzania jest ustalenie należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji (w przypadku jej złożenia okres ten wydłuża się o czas związany z rozstrzygnięciem sporu).
- c. Rejestrujemy i przechowujemy dane transmisyjne na potrzeby naliczania opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Są to dane o:

- (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
- (2) rodzaju połączenia;
- (3) czasie połączenia.

Takie dane przetwarzamy przez okres, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie.

- d. Możemy upoważnić podmioty trzecie do przetwarzania Twoich danych transmisyjnych. Są to podmioty, które zajmują się naliczaniem opłat, obsługą klienta, zarządzaniem ruchem w Sieci, systemem wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej.
- e. Standardowo ani nie przechowujemy ani nie mamy dostępu do danych w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE.
- f. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:
 - (1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
 - (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
 - (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

23. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

- a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego. Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizji, dostępu do Internetu, czy telefonii.
- b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Dotyczą one jedynie Konsumentów (bez Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:
 - (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
 - (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

24. Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

- a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b. Obowiązek aktualizacji danych identyfikacyjnych i kontaktowych dotyczy także nas. Dlatego niezwłocznie będziemy informować Cię o takich zmianach. Zrobimy to na Trwałym nośniku, w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę, chyba że wyrazisz zamiar otrzymywania tych informacji w inny sposób.
- c. Aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych nie stanowi zmiany warunków Umowy.

25. Czy i jak ktoś może przejść Twoją Umowę?

- a. Zasadniczo, możesz przenieść Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę (może to jednak nastąpić tylko w trakcie obowiązywania Umowy). Potrzebujesz jednak do tego naszej pisemnej zgody. Takie przeniesienie podlegać może opłacie przewidzianej w Cenniku.
- b. Naszą zgodę możemy uzależnić od wykonania wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec nas, jak również od spełnienia innych warunków opisanych w Dokumentacji umownej.
- c. Miej proszę na względzie, że zawarcie przez nas Umowy z nowym Abonentem wymaga od nas przeprowadzenia jego weryfikacji – tak, jak przy standardowym zawarciu Umowy. W przypadku Usług stacjonarnych – nowy Abonent musi także dysponować odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu.

Część II. Regulamin Usługi Internetu Mobilnego

1. Jeszcze kilka definicji.

- a. **Karta SIM/USIM (Karta)** – to ta wydawana Ci przez nas mała plastikowa karta z mikroprocesorem, którą umieszczasz w swoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym (np. smartfonie) w celu odbioru Usługi;
- b. **Kod PIN** – to powiązany z Twoją Kartą SIM/USIM indywidualny kod cyfrowy, który umożliwia Twoją identyfikację przy uzyskiwaniu dostępu do Usługi;
- c. **Kod PUK** – to powiązany z Twoją Kartą SIM/USIM indywidualny kod cyfrowy, który pozwala na zniesienie blokady Kodu PIN;
- d. **Modem** – to elektroniczne urządzenie nadawczo-odbiorcze, które umożliwia połączenie z Siecią mobilną i korzystanie z Usługi przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM. Pamiętaj proszę, że dla korzystania z Usługi Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe musi być kompatybilne z tego rodzaju Modemem (jeżeli masz w tym zakresie wątpliwości – skontaktuj się proszę z naszym BOA);
- e. **Numer MSISD** – z ang. numer Mobile Station International Subscriber Directory, to przypisany do Twojej Karty SIM/USIM Twój numer w Sieci mobilnej;

- f. Operator** – to wbrew pozorom nie my, tylko podmiot trzeci. Jest to dostawca Sieci Mobilnej, z którym zawarliśmy umowę – dzięki czemu możemy oferować Ci świadczenie naszej Usługi dostępu do Internetu mobilnego na tej Sieci Mobilnej.
- g. Sieć Mobilna** – to publicznie dostępna ruchoma sieć telekomunikacyjna, w której zakończenia sieci nie mają stałej lokalizacji. Potocznie nazywa się ją czasem siecią komórkową.

2. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Usługi dostępu do Internetu mobilnego?

- a.** Usługa dostępu do Internetu mobilnego (w skrócie będziemy ją tu też nazywać po prostu „Usługą”), to dostęp do Internetu, który świadczymy w Sieci Mobilnej i bez stałej lokalizacji (nie odbierasz jej w konkretnym lokalu, ale na obszarze zasięgu Sieci Mobilnej). Usługa nie zapewnia możliwości połączenia z numerami alarmowymi.
- b.** Mapę zasięgu Sieci mobilnej dostępnej w ramach naszej Usługi znajdziesz na naszej Stronie Internetowej. Usługę świadczymy wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (nie świadczymy usług roamingowej).
- c.** Zasięg Sieci Mobilnej oraz dostępność w niej Usługi zależy od wielu czynników. W szczególności mogą to być uwarunkowania:
- (1) geograficzne (np. ukształtowanie terenu, czy odległość od stacji bazowych);
 - (2) urbanistyczne (np. typ i rozmieszczenie zabudowy, czy Twoja lokalizacja wewnątrz budynku);
 - (3) techniczne (np. aktualne obciążenie danej Sieci mobilnej).
- d.** Usługi Mobilne świadczone są w jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
- e.** Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

3. Jakie są zasady korzystania z naszej Usługi dostępu do Internetu mobilnego?

- a.** Przy zawarciu Umowy otrzymasz od nas Kartę SIM/USIM (mamy obowiązek wydać Ci ją w stanie wolnym od wad).
- b.** Karta SIM/USIM stanowi naszą własność – oddajemy Ci ją do używania wyłącznie na czas trwania Umowy. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz nam ją zwrócić na swój koszt – zrób to proszę w przeciągu 14 dni (chyba, że Dokumentacja umowna wyraźnie mówi co innego). Po wygaśnięciu Umowy Twoja Karta SIM/USIM zostanie automatycznie zablokowana.
- c.** Ażby korzystać z Usługi musisz zamontować Kartę SIM/USIM w Modemie.
- d.** Modem jest niezbędny do korzystania z Usługi. Nie udostępniamy Ci go na czas trwania Umowy, jednakże możemy zapewnić sprzedaż Modemów na zasadach określonych w Cenniku. Zasadniczo, wystarczający będzie każdy Modem umożliwiający odbiór Internetu mobilnego

przy pomocy zamontowanej w nim Karty SIM/USIM. W razie wątpliwości skontaktuj się proszę z BOA.

- e.** Karta SIM/USIM wymaga aktywacji – podlega ona opłacie wskazanej w Cenniku. Aktywujemy Ci ją w terminie wskazanym w Twojej Umowie, najpóźniej w przeciągu 30 dni od jej zawarcia. Rozpocząć korzystać z Usługi będziesz mógł pomiędzy godziną 0:00 a 1:00 w dniu następującym bezpośrednio po aktywacji Karty SIM/USIM.
- f.** Twoim obowiązkiem jest zapewnić ochronę Karty SIM/USIM przed nieuprawnionym wykorzystaniem przez osoby trzecie. Nie odpowiadamy za utratę pozostałego na niej limitu danych związanego z działaniami osób trzecich (chyba, że nastąpi to z naszej winy).
- g.** Poinformuj nas proszę niezwłocznie (choćby telefonicznie lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej) o utracie Karty SIM/USIM. Dzięki temu niezwłocznie zablokujemy tę Kartę, co uniemożliwi korzystanie z Usług przy jej wykorzystaniu (odpowiadasz za to korzystanie do momentu zawiadomienia nas o utracie Karty). Twoim obowiązkiem jest dokonać jeszcze pisemnego potwierdzenia, że utraciłeś Kartę SIM/USIM – zrób to proszę w przeciągu 5 dni roboczych od niezwłocznego zawiadomienia, o którym pisaliśmy na początku. W uzasadnionych sytuacjach dopuścimy przyjęcie skanu pisma przesłanego nam mailem lub faksem. Dopilnuj proszę tego potwierdzenia – jeżeli bowiem go nie otrzymamy, to możemy odblokować Twoją Kartę SIM/USIM (a to spowoduje możliwość korzystania z Usługi przy jej wykorzystaniu).
- h.** Pisemne potwierdzenie utraty Karty jest równoznaczne z wnioskiem o wydanie Ci nowej Karty. Przekażemy Ci ją w przeciągu 5 dni roboczych – wedle Twojego życzenia – w BOA lub na Twój adres korespondencyjny. Nowa Karta SIM/USIM posiada przypisany nowy numer MSISD i wymaga aktywacji. Wydanie nowej Karty SIM/USIM podlega opłacie określonej w Cenniku.
- i.** Mamy prawo zablokować Twoją Kartę SIM/USIM w przypadku, gdy trzykrotnie wpisany zostanie nieprawidłowo Kod PIN lub Kod PUK. Zasadniczo odpowiadasz za następstwa takiego zablokowania, chyba że nastąpiło ono wobec wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Ci przez nas. Ażby ponownie móc korzystać z Usługi, konieczne jest wydanie Ci nowej Karty. W tym celu musisz złożyć do nas wniosek o jej wydanie.
- j.** Jeżeli w przeciągu 6 kolejnych miesięcy kalendarzowych złożysz do nas trzykrotnie wniosek o wydanie nowej Karty (a nie będzie to spowodowane przyczynami leżącymi po stronie PROMAX), to będziemy mieli prawo rozwiązać z Tobą Umowę w trybie natychmiastowym. Uprzedzimy Cię o tym jeszcze przy wydawaniu Ci nowej Karty po raz drugi we wspomnianym okresie.
- k.** W ramach korzystania z Usługi nie wolno Ci:
- i. generować sztucznego ruchu, który nie służy wymianie informacji, w szczególności z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących;
 - ii. wykorzystywać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych;

- iii. wykorzystywać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service;
 - iv. wykorzystywać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”.
- l. Zasilanie Modemu i Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego zapewniasz na Swoj koszt.

4. Co w przypadku kradzieży lub zgubienia Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego?

Możesz nam zgłosić kradzież lub zgubienie Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W takim przypadku prześlemy informację o tym współpracującym z nami Operatorom. Ich obowiązkiem będzie uniemożliwienie używania tego urządzenia w należącej do nich Sieci Mobilnej. Odbywa się to na zasadach przewidzianych w PKE (art. 339). Wymagane jest przedstawienie przez Ciebie oświadczenia o kradzieży lub zgubieniu Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, a także jego numeru identyfikacyjnego oraz dowodu jego nabycia lub innych danych, które pozwolą na jednoznaczne ustalenie kto jest jego właścicielem. Zgodnie z PKE, oświadczenie takie jest składane pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

5. Co oznacza limit transmisji danych i jakie wiążą się z nim zasady?

- a. W ramach wybranego przez Ciebie pakietu, otrzymujesz do dyspozycji przypisany do niego w Cenniku limit transmisji danych, które w danym Okresie rozliczeniowym mogą być w ramach Usługi przekazywane do oraz z Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Limit taki rozliczamy z dokładnością do 100kB.
- b. Po wykorzystaniu limitu, możemy ograniczyć Ci prędkość przesyłania danych do końca danego Okresu rozliczeniowego. Masz wówczas prawo do dalszego korzystania z Usługi z najwyższą możliwą do osiągnięcia w danych warunkach technicznych prędkością, jednakże nie większą niż 32 kb/s. Nie płacisz dodatkowo za taką transmisję danych dokonaną po wyczerpaniu limitu.
- c. Niewykorzystany limit w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na następne Okresy rozliczeniowe. Traci on ważność o godzinie 23:59:59 ostatniego dnia bieżącego Okresu rozliczeniowego. Limit danych przysługujący w następnym Okresie rozliczeniowym aktywujemy Ci do godziny 01:00 pierwszego dnia tego Okresu rozliczeniowego. Oznacza to, że między godziną 00:00 a 01:00 pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego, masz możliwość dostępu do Usługi z prędkością nie większą niż 32/32 kb/s.
- d. Ilość pozostałego Ci do wykorzystania limitu możesz sprawdzić wykorzystując kod USSD *106#. Będziesz też otrzymywał krótkie wiadomości tekstowe (sms) na numer MSISD o pozostałym do wykorzystania limicie oraz o całkowitym jego wyczerpaniu. Jeżeli jesteś Konsumentem (nie dotyczy to Przedsiębiorców Jednoosobowych) powiadomimy Cię także o zbliżającym się osiągnięciu

limitu zużycia takiej Usługi w ramach Twojego pakietu (przed zużyciem), a także o jego wykorzystaniu (niezwłocznie).

- e. Minister właściwy do spraw informatyzacji prowadzi wykaz stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, z których korzystanie nie wpływa na wykorzystanie limitu transmisji danych. Zmiany w tym wykazie uwzględniamy w naszych zasadach rozliczania najpóźniej w terminie 14 dni (nie są to jednak zmiany warunków Umowy).

6. Czy istnieje możliwość zwiększenia limitu w danym Okresie rozliczeniowym?

- a. Możemy zapewnić Ci możliwość uzupełnienia limitu dostępnego w danym Okresie rozliczeniowym w drodze doładowania. Jeżeli Cennik tak stanowi, możesz zamówić taki jednorazowy, dodatkowy pakiet transmisji danych.
- b. 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.
- c. Niewykorzystany w danym Okresie rozliczeniowym dodatkowy pakiet transmisji danych nie przechodzi na następne Okresy rozliczeniowe. Traci on ważność o godzinie 23:59:59 ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym został przyznany.
- d. Niewykorzystanie transmisji objętej pakietem nie uprawnia do nieuiszczenia opłaty za ten pakiet ani do żądania zwrotu uiszczonych opłat.
- e. Dodatkowy pakiet danych podlega wykorzystaniu po zużyciu Twojego podstawowego pakietu wskazanego w Umowie i będzie rozliczany za każde rozpoczęte 100 kB transmisji danych.
- f. Po wykorzystaniu dodatkowego limitu transmisji, następują takie same zasady jak w przypadku wyczerpania standardowego pakietu.
- g. Dodatkowy pakiet transmisji danych aktywujemy Ci do godziny 01:00 następnego dnia po przyjęciu przez nas Twojego zamówienia na ten pakiet.
- h. Za dodatkowy pakiet transmisji danych płacisz nam z dołu, wraz z Abonamentem za kolejny Okres rozliczeniowy.

7. Czy stosowane są jakieś ograniczenia związane z ruchem w Sieci Mobilnej?

- a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji.
- b. W Sieci Mobilnej mogą być stosowane specjalne procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu, takie jak: pomiary dokonywane na podstawie danych statystycznych generowanych przez elementy sieciowe, system monitorowania sygnalizacji oraz system testów end2end. Służą one zapobieganiu osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Nie posiadają negatywnego wpływu na jakość świadczonych Ci Usług.
- c. W Sieci Mobilnej stosowane mogą być środki zarządzania ruchem. Ich celem jest wsparcie efektywnego wykorzystania takiej sieci, a także optymalizacja ogólnej jakości świadczonych w niej usług. Takie środki

- zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia Usług.
- d. Środki zarządzania ruchem w Sieci Mobilnej nie są dyskryminacyjne. Uwzględniają jedynie obiektywne różnice w wymogach technicznej jakości Usługi dla określonej kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie ani na Twoją prywatność ani na ochronę Twoich danych osobowych.
 - e. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
 - f. Priorytetyzacja polega na tym, że określonej kategorii ruchu w Sieci Mobilnej udziela się pierwszeństwa względem innej kategorii. Kategoria ruchu to np. połączenia głosowe, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Pierwszeństwo (priorytet) ma ta kategoria, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Skutkiem stosowania takiego narzędzia może być m.in. pogorszenie jakości Usługi dla kategorii położonej niżej w hierarchii priorytetyzacja. Bez obaw – takie pogorszenie jest odczuwalne jedynie przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Nie powinno ono jednak naruszać warunków Umowy w zakresie minimalnych poziomów jakości Twojej Usługi (gdyby jednak tak się stało – oczywiście mogą przysługiwać Ci uprawnienia przewidziane Dokumentacją umowną).
 - g. W Sieci Mobilnej mogą być stosowane jeszcze inne, aniżeli opisane wyżej środki zarządzania ruchem. Jednak musi to być konieczne (i tylko tak długo), aby:
 - a. zapewnić zgodność Usługi z przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami właściwych organów;
 - b. utrzymać bezpieczeństwo i integralność Sieci Mobilnej, Usług Mobilnych lub telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Może to być realizowane zarówno przez zapobieganie, jak i przeciwdziałanie, np. w drodze:
 - i. eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają takiemu bezpieczeństwu;
 - ii. przerywania lub ograniczania świadczenia Usług Mobilnych na zakończeniu Sieci Mobilnej, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające takiemu bezpieczeństwu;
 - c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
 - h. Środki zarządzania ruchem są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia.
 - i. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie faworyzują, nie ograniczają ani nie blokują określonych treści, aplikacji ani usług. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
 - (1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
 - (2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci Mobilnej, Usług, Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
 - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- ## 8. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu Mobilnego?
- a. W zakresie usługi dostępu do Internetu mobilnego podawane przez nas w Cennikach prędkości stanowią szacunkowe maksymalne, a zarazem deklarowane prędkości pobierania i wysyłania danych. Szacunkowa prędkość maksymalna to taka prędkość transmisji danych w Internecie, jaka jest możliwa do osiągnięcia, kiedy inni abonenci korzystający z tych samych zasobów sieciowych nie generują lub generują ograniczony ruch związany z wysyłaniem lub pobieraniem danych.
 - b. Minimalny poziom prędkości transmisji danych w naszej Usłudze dostępu do Internetu mobilnego to 8 kb/s (zarówno przy pobieraniu, jak i wysyłaniu danych). Ten parametr jakości zapewniamy przez minimum 95% czasu trwania transmisji.
 - c. Pamiętaj proszę, 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 Telekomunikacyjne urządzenie końcowe oraz od warunków atmosferycznych.
 - d. Jeżeli przepisy prawa nie mówią inaczej, to nie odpowiadamy za nieosiągnięcie parametrów świadczonych Ci Usług, jeżeli wynika ono z ograniczeń Twojego Modemu lub gdy Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe nie jest z Modemem kompatybilne.
 - e. Oświadczamy, że poza prędkością dostępu, nie oferujemy innych minimalnych poziomów jakości Usługi, w tym w zakresie opóźnienia transmisji pakietów danych, zmienności tego opóźnienia oraz utraty pakietów danych.
 - f. Uzupełniające informacje o jakości naszych Usług oraz metodach ich pomiaru możesz znaleźć także na naszej Stronie Internetowej oraz na stronach internetowych Operatorów, z którymi współpracujemy.
- ## 9. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?
- a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):
 - (1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - (2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- (4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (6) rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- (7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

10. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Internetu Mobilnego.

- a. Poniżej przedstawiamy szczególne zasady zwalczania Nadużyć przy Usłudze dostępu do Internetu Mobilnego.
- b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.
- c. Jeżeli zawrzemy powyższe porozumienie, to możemy uniemożliwić dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń.

11. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

- a. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).
- b. Nie odpowiadamy za następstwa udostępnienia przez Ciebie Karty SIM/USIM, Numeru PIN lub Numeru PUK podmiotom trzecim.
- c. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli brak osiągnięcia parametrów technicznych Usługi wynika z ograniczeń Twojego Modemu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Nie wyłącza to oczywiście naszej

odpowiedzialności jako ewentualnego sprzedawcy Modemu, jeżeli np. okazał się on być wadliwy.

12. Czy możliwa jest zmiana Numeru MSISD?

- a. Operator Sieci mobilnej może zmienić Numer MSISD z przyczyn niezależnych od nas. W takim przypadku konieczne jest wydanie Ci nowej Karty SIM/USIM. Oczywiście, nie spowoduje to utraty pozostałego Ci do wykorzystania limitu transmisji w danym Okresie rozliczeniowym.
- b. Nową Kartę wydamy Ci w przeciągu 10 dni roboczych od zmiany (Ty wybierasz czy wolisz ją odebrać w BOA, czy otrzymać korespondencyjnie). Oczywiście, jej aktywacja nie podlega żadnej opłacie z Twojej strony
- c. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Ci Usługi z powodu zmiany numeru MSISD możesz otrzymać od nas nieodpłatnie dodatkowy limit transmisji danych – w postaci 1/30 Twojego podstawowego, miesięcznego limitu. Aktywujemy Ci go na Twój wniosek, w następnym Okresie rozliczeniowym po nastąpieniu przerwy.

13. Co z dostępem do Internetu, jeżeli zmieniasz dostawcę?

- a. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. W przypadku Usługi dostępu do Internetu Mobilnego proces powyższy odbywa się w ramach procesu przeniesienia numeru. Jeżeli nie zrzekłeś się tego prawa, to możesz zrealizować je najpóźniej w terminie miesiąca od zakończenia Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą.
- a. W celu przeniesienia numeru, musisz wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Uzyskasz u niego informacje co do formy złożenia wniosku oraz jego zawartości. W przypadku zamiaru przeniesienia numeru do nas, niezbędne informacje znajdziesz na Stronie Internetowej.
- b. Zgodnie z PKE, żądając przeniesienia przydzielonego Ci numeru powinieneś określić tryb tego przeniesienia, tj.:
 - (1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą;
 - (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia (żądając przeniesienia numeru, możesz wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. Może to jednak wiązać się z zapłatą kwoty nieprzekraczającej sumy abonamentu za okres wypowiedzenia (maksymalnie jeden okres rozliczeniowy) oraz odszkodowania za przedterminowe rozwiązanie umowy;
 - (3) na koniec minimalnego okresu promocyjnego z Twoim dotychczasowym dostawcą.
- c. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego terminu uruchomienia usługi przez nowego dostawcę.

- d. Nowy dostawca doręcza na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
 - e. Proces przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
 - f. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w uzgodnionym terminie, Twój dotychczasowy dostawca nadal będzie świadczył usługę na dotychczasowych warunkach (do momentu przeniesienia numeru). Jeżeli wymaga to wznowienia świadczenia usługi, przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.
 - g. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od uzgodnionego terminu, to:
 - (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że je podtrzymasz) – powiadomi Cię o tym dotychczasowy dostawca;
 - (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że wcześniej już sam zrezygnowałeś ze zmiany dostawcy) – powiadomi Cię o tym nowy dostawca.
 - h. Jeżeli w uzgodnionym terminie nie dojdzie do przeniesienia numeru, przysługuje Ci jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
 - i. Jeżeli numer przeniesiono bez Twojej zgody, masz prawo do jednorazowego odszkodowania od nowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień od takiego przeniesienia wynosi ono ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowej.
 - b. Szczegółowe zasady procedury przeniesienia numeru dostępne są w PKE oraz rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).
- określonych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
- b. Jeżeli jest to konieczne dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich będziemy przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o rodzaju i czasie połączenia oraz o ilości przesyłanych danych.
- Zarówno my (PROMAX), jak i Operator Sieci Mobilnej gromadzimy dane o lokalizacji Twojego Modemu i Telekomunikacyjnych urzędzeń końcowych w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.

14. Czy istnieją jakieś dodatkowe zasady dotyczące Twoich danych?

- a. W zakresie, w jakim jest to niezbędne dla prawidłowego świadczenia Ci Usługi, możemy przekazać przetwarzanie niezbędnych w tym zakresie danych (tj. Twojego imienia, nazwiska lub nazwy, adresu, numeru REGON, NIP i PESEL, adresu e-mail oraz danych transmisyjnych) Operatorowi Sieci Mobilnej lub innemu podmiotowi współpracującemu z nami przy świadczeniu Usługi. Oczywiście, będzie to odbywać się bezwzględnie z zachowaniem wymogów