



**Regulamin  
świadczenia usług telekomunikacyjnych  
przez Petrus Toruń spółka z o. o. z siedzibą  
w Chojnicach**

**CZEŚĆ OGÓLNA**

**Rozdział I – Postanowienia ogólne**

**§ 1 Przedmiot Regulaminu**

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Petrus Toruń spółka z o. o. z siedzibą w Chojnicach przy ulicy Staszica 30, o numerze NIP 555-21-15-873, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000689351, zwaną w dalszej części umowy OPERATOREM usług telekomunikacyjnych.
- OPERATOR świadczy Usługi na rzecz Abonentów na podstawie umowy, niniejszego Regulaminu, regulaminów promocji i Cenników Usług.
- Zakres oferowanych poszczególnym Abonentom Usług jest uzależniony od posiadanych przez OPERATORA możliwości technicznych i organizacyjnych.

**§ 2 Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonent** – opłata za Usługę świadczoną przez OPERATORA na rzecz Abonenta na podstawie Umowy i zgodnie z niniejszym Regulaminem;

**Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z OPERATOREM w formie pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

**Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;

**Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna OPERATORA odpowiedzialna za obsługę Abonenta;

**Cennik** – zestawienie zawierające informacje na temat cen usług;

**Dokumenty płatnicze** – faktury, rozliczenia, blankiety płatnicze wysyłane Abonentowi przez OPERATORA;

**Hasło dostępne** – hasło umożliwiające abonentowi dostęp do sieci bezprzewodowej OPERATORA;

**Hasło autoryzacyjne** – hasło umożliwiające abonentowi dostęp do swoich danych przez stronę www;

**Identyfikator dostępowy** – identyfikator umożliwiający abonentowi dostęp do sieci bezprzewodowej OPERATORA;

**Identyfikator autoryzacyjny** – identyfikator umożliwiający abonentowi dostęp do swoich danych przez stronę www;

**Konsument** – osoba fizyczna zawierająca z OPERATOREM Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Lokal** – wskazana w Umowie nieruchomości lub jej część, w której OPERATOR świadczy Usługi na rzecz Abonenta;

**Numer ID** – numer identyfikacyjny Abonenta nadany przez OPERATORA;

**Okres Rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec OPERATORA, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym (chyba że Umowa stanowi inaczej). Pierwszy Okres Rozliczeniowy może być krótszy i obejmować okres od dnia, w którym rozpoczęto świadczenie Usługi do ostatniego dnia miesiąca;

**Opłata za Dostęp** – określona w Cenniku, odrębna od Abonamentu, Opłata powiązana z Usługą PetrusDtv należna za udostępnienie przez OPERATORA Urządzenia Abonenckiego niezbędnego do świadczenia Usługi.

**Opłaty** – ogół należności przysługujących OPERATOROWI od Abonenta w związku z wykonaniem Umowy;

**Przylącze Sietciowe** – stanowiący własność lub znajdujący się we władaniu OPERATORA kabel telekomunikacyjny doprowadzony do Lokalu lub znajdujące się w Lokalu urządzenie łączności bezprzewodowej, zainstalowane w Lokalu gniazda (stanowiące zakończenia sieci w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne) oraz Urządzenie Abonenckie, o ile występuje;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług przez OPERATORA, będący integralną częścią Umowy, składający się z części ogólnej mającej zastosowanie do wszystkich Usług oraz części szczególnej, której postanowienia zastosowanie mają jedynie do poszczególnych Usług;

**Regulamin promocji** – stanowiący integralną część Umowy regulamin określający szczególne zasady sprzedaży Usług i korzystania z nich;

**Sieć** – sieć telekomunikacyjna kablowa i bezprzewodowa, stanowiąca własność OPERATORA, służąca do świadczenia Usług;

**Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia

**Umowa** – zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej umowa pomiędzy OPERATOREM a Abonentem, na podstawie której OPERATOR zobowiązuje się świadczyć wybrane przez Abonenta Usługi, a Abonent zobowiązuje się do zapłaty Opłat na rzecz OPERATORA;

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez OPERATORA do korzystania z Usługi lub Usług Dodatkowych;

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne (łącznie z Usługami Dodatkowymi) świadczone przez OPERATORA i wybrane przez Abonenta w Umowie spośród następujących usług:

- analogowa telewizja kablowa PetrusTvK,
- cyfrowa telewizja kablowa: PetrusDtv, stanowiąca usługę dodaną do analogowego Pakietu Rozszerzonego PetrusTvK lub usługę odrębną,
- dostęp do Internetu PetrusNet,
- telefonia IP i transmisja głosu PetrusFon.

**Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;

**Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej dalszej realizacji;

**Zlecenie Telefoniczne** – telefoniczna dyspozycja Abonenta, w szczególności dotycząca

zmiany odbieranych Usług lub Usług Dodatkowych. Operator może odmówić przyjęcia Zlecenia Telefonicznego w przypadku braku możliwości weryfikacji tożsamości zlecającego. Zlecenie Telefoniczne jest trwale rejestrowane w systemie informatycznym OPERATORA z podaniem sposobu weryfikacji tożsamości Abonenta.

**Rozdział II – Umowa o świadczenie Usług**

**§ 3 Postanowienia ogólne**

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej, po spełnieniu warunków wymienionych w § 4 niniejszego Regulaminu.
- Wskutek zawarcia Umowy OPERATOR zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem, Regulaminem promocji Umową i Cennikami, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik OPERATOR doręcza Abonentowi przy zawarciu Umowy, a także na żądanie Abonenta udostępnia w Biurze Obsługi Klienta bądź przesyła drogą elektroniczną. Regulamin jest publikowany także na stronach internetowych OPERATORA pod adresem: <http://www.petrus.com.pl>.
- OPERATOR zastrzega sobie możliwość oferowania i świadczenia Usług na promocyjnych warunkach. Promocje mogą być organizowane przez OPERATORA na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji, zmieniających bądź wyłączających postanowienia niniejszego Regulaminu.
- Postanowienia Umowy stosuje się przed postanowieniami regulaminów promocji oraz Regulaminu, o ile tych postanowień nie da się pogodzić. Postanowienia Regulaminu Promocji stosuje się przed postanowieniami Regulaminu, o ile tych postanowień nie da się pogodzić.
- Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy OPERATOR utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną, OPERATOR gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawą – Prawo Telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i żądania ich poprawiania.
- OPERATOR gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia Abonenckiego w celach związanych z wykonywaniem obowiązków nałożonych ustawą Prawo telekomunikacyjne, w szczególności obowiązku wskazanego w art. 78 tejże ustawy.
- OPERATOR zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w ramach usługi PetrusFon w zakresie określonym w Rozdziale X Regulaminu.
- OPERATOR przekazuje Abonentom informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację na stronie <http://www.petrus.com.pl> oraz w BOK.
- OPERATOR podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. OPERATOR informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez OPERATORA, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
- Operator jest uprawniony podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług polegające w szczególności na:
  - eliminacji przekazywania komunikatu zagrażającego bezpieczeństwu sieci lub Usług
  - przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

**§ 4 Warunki zawarcia Umowy**

- W imieniu OPERATORA Umowę zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
- Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika.
- Pełnomocnik Abonenta zobowiązany jest potwierdzić swoją tożsamość wobec OPERATORA oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
- Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela OPERATORA tożsamości lub statusu prawnego i adresu osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
  - w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informacje o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);
  - w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych niebędących osobą prawną – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON;
  - w przypadku pełnomocnika ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
- OPERATOR może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej weryfikacji dysponowania przez Abonenta tytułem prawnym do lokalu, od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dodatkowych dokumentów potwierdzających jej tożsamość lub dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec OPERATORA oraz od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy wynikającej z danych będących w posiadaniu OPERATORA 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.2010.81.530 ze zm.) lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa w § 3 ust. 3.
- OPERATOR zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - braku możliwości technicznych świadczenia Usług;
  - niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;

- c) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec OPERATORA lub gdy OPERATOR posiada, pozyskane zgodnie z obowiązującymi przepisami, informacje podważające jej wiarygodność płatniczą;
- d) gdy OPERATOR uprzednio rozwiązał zawartą z danym Abonentem umowę o świadczenie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
- e) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy został postawiony w stan likwidacji, złożony został wniosek o jego upadłość albo o otwarcie postępowania naprawczego.

W przypadkach opisanych w pkt (b) – (e) powyżej, Operator uzależnić może zgodę na zawarcie umowy od przedstawięcia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy z zastrzeżeniem, że w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych Operatorowi przez biuro informacji gospodarczej Operator może żądać od Abonenta zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Opłat należnych w pierwszych trzech okresach rozliczeniowych.

7. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza BOK (poza lokalem przedsiębiorstwa) lub na odległość, bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Wzór oświadczenia jest przekazywany Konsumentowi. W przypadku wysłania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy za pośrednictwem przedsiębiorstwa świadczącego usługi pocztowe, dla zachowania terminu wystarcza nadanie przesyłki zawierającej ww. oświadczenie w placówce pocztowej przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym. Z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej, co do zasady odstąpienie od Umowy nie determinuje dodatkowych kosztów po stronie Konsumenta. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie do praw Konsumenta znajduje zastosowanie ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827).
8. Treść oświadczenia o odstąpieniu:

*Miejscowość, data sporządzenia pisma*

*Petrus Toruń spółka z o. o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Łyskowskiego 29/35  
87-100 Toruń*

*Oświadczenie o odstąpieniu od umowy*

*Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827), odstępuję od Umowy nr ..... zawartej dnia ..... w ..... z Petrus Toruń spółka z o. o. z siedzibą w Chojnicach przy ul. Staszica 30.*

*Imię i Nazwisko Abonenta  
Adres Abonenta  
.....  
(data i podpis Abonenta)*

9. W razie odstąpienia przez Abonenta od Umowy z przyczyn opisanych w ust. 7 powyżej, umowa ta jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Jeżeli w związku z zawarciem Umowy, OPERATOR udostępnił na rzecz ABONENTA urządzenie (np. Urządzenie Abonenckie), opłata dodatkowa za zwrot urządzenia, w wysokości określonej w Cenniku, zostanie naliczona w sytuacji, kiedy w wymaganym okresie po odstąpieniu od Umowy, ABONENT nie dostarczy urządzenia do BOK własnym staraniem i na własny koszt, co determinować będzie konieczność odbioru urządzenia z Lokalu przez służby techniczne OPERAORA. W przypadku, kiedy na wyraźne żądanie Abonenta, rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpiło przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 7 zdaniu pierwszym, Abonent zobowiązany jest do zapłaty za świadczenie usług zrealizowane do chwili odstąpienia od Umowy. W zakresie opłat abonamentowych, wysokość kwoty podlegającej zapłacie przez ABONENTA, będzie obliczona proporcjonalnie do ilości dni, w ciągu których korzystanie z Usługi miało miejsce, przyjmując założenie, że za jeden dzień korzystania z Usługi przysługuje zwrot w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej (lub sumy opłat abonamentowych). W przypadku korzystania z Usługi PetrusFon oprócz kwot, o których mowa powyżej, ABONENT zapłaci również opłaty naliczone w związku ze zrealizowanymi połączeniami głosowymi. W przypadku odstąpienia od Umowy, ABONENT zobowiązany jest do zaprzestania korzystania z Usług z upływem doby, w której złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Postanowienia powyższe stosuje się odpowiednio do zapłaty za świadczone Usługi (w dodatkowym lub zmienionym zakresie), zrealizowane do chwili odstąpienia od aneksu do Umowy.
10. Warunkiem zawarcia Umowy przez OPERATORA jest dysponowanie przez Abonenta tytułem prawnym do Lokalu w postaci prawa własności, prawa użytkownika wieczystego lub spółdzielczego prawa do lokalu albo prawa obligacyjnego (np.: najem, dzierżawa, umożliwiającego dokonanie instalacji w Lokalu), bądź też uzyskania zgody osoby, której jeden z ww. tytułów prawnych przysługuje. Zgoda ta nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien okazać przedstawicielowi OPERATORA na jego żądanie oryginał tytułu prawnego do Lokalu, albo załączyć do Umowy pisemną zgodę osoby, której tytuł ten przysługuje na dokonanie instalacji.
11. W wypadku utraty tytułu prawnego bądź zgody, o których mowa w poprzedzającym ustępie, Abonent zobowiązany jest w terminie 7 dni powiadomić o tym OPERATORA.

#### § 5 Przyłącze Sietciowe i Urządzenie Abonenckie

1. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania wszystkich elementów Przyłącza Sietciowego w stanie nieuszkodzonym oraz do nie wykorzystywania jakiegokolwiek z elementów Przyłącza Sietciowego do celów innych niż dozwolone na podstawie

Umowy, a także zobowiązuje się nie udostępniać jakiegokolwiek z elementów Przyłącza Sietciowego osobom trzecim.

2. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, OPERATOR, na określonych w Umowie i Regulaminie warunkach, udostępni Abonentowi we wskazanym w Umowie Lokalu, Urządzenie Abonenckie.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi konieczne jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Urządzenia Abonenckiego (gdzie jest ono niezbędne do świadczenia Usługi) oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent. OPERATOR jest upoważniony do wykonania prac adaptacyjnych w Lokalu umożliwiających świadczenie Usług, w szczególności poprowadzenia kabla, przewiercenia otworów w ścianach Lokalu i montażu urządzeń. Obowiązkiem Abonenta jest współdziałanie z OPERATOREM w wykonaniu tych czynności.
4. Urządzenie Abonenckie pozostaje własnością OPERATORA. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy, przy czym Abonent zobowiązany jest do korzystania wyłącznie z Urządzenia Abonenckiego dostarczonego przez Operatora, a ponadto zobowiązuje się do:
- używania Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem,
  - do utrzymywania Urządzenia Abonenckiego w stanie nie pogorszym niż zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
  - powiadomienia OPERATORA, niezwłocznie (w terminie 48 godzin od wykrycia), o wszelkich nieprawidłowościach w pracy Urządzenia Abonenckiego, jego uszkodzeniu bądź utracie,
  - nie przeprowadzania jakichkolwiek przeróbek lub samodzielnych napraw Urządzenia Abonenckiego,
  - nie udostępniania Urządzenia Abonenckiego innym osobom,
  - nie podłączania do Urządzenia Abonenckiego bezpośrednio lub pośrednio urządzeń służących do korzystania z Usługi, nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta,
  - udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu, w jego obecności, na czas wykonywania instalacji, a także aktywacji Urządzenia Abonenckiego oraz podczas okresowych konserwacji i kontroli Urządzeń Abonenckich i Sieci,
  - nie zmieniania lokalizacji podłączenia Urządzenia Abonenckiego, z wyjątkiem urządzeń mobilnych.
5. Poprzez podpisanie protokołu odbioru z wpisaniem numerem seryjnym lub adresem MAC urządzenia, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiający korzystanie z wybranej przez siebie Usługi. Od chwili wydania ryzyko zawinionej utraty lub uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego obciąża Abonenta. Abonent zobowiązany jest chronić Urządzeniem Abonenckie przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą, a nadto stosować rozwiązania służące ochronie Urządzenia Abonenckiego przed przepięciami (np. listy przeciwprzepięciowe). Abonent zobowiązany jest także odłączać od zasilania energetycznego Urządzenie Abonenckie podczas wyładowań atmosferycznych.
6. Wykorzystanie Urządzenia Abonenckiego nie będącego własnością OPERATORA wymaga uzyskania uprzedniej zgody OPERATORA dla konkretnego egzemplarza tego urządzenia..
7. Ponadto Abonent zobowiązany jest do:
- nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych lub innych urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do Sieci;
  - nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami;
  - nie udostępniania Przyłącza Sietciowego osobom trzecim oraz nie udostępniania Przyłącza Sietciowego poza Lokalem;
  - niezakłócania pracy Sieci.
8. W terminie 7 dni od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Urządzenie Abonenckie – najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu na własny koszt Urządzenia Abonenckiego w Biurze Obsługi Klienta, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji, wraz z fabrycznym opakowaniem i z kompletnym wyposażeniem. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa do odstąpienia od Umowy lub aneksu do Umowy, na zasadach określonych w § 4 ust. 7 powyżej, termin, o którym mowa w zdaniu pierwszym, zostaje wydłużony do 14 dni.
9. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta zobowiązania opisanego w poprzedzającym ustępie, braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego lub zwrotu uszkodzonego lub niekompletnego Urządzenia Abonenckiego Abonent może zostać obciążony karą umowną określoną w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Urządzenia Abonenckiego na Abonenta.

#### § 6 Aktualizacja danych, dodatkowe usługi i opcje usługi

1. W przypadku zmiany danych istotnych dla należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby, adresu do korespondencji, telefonu kontaktowego, nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie OPERATORA w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny.
2. Abonent może zażądać świadczenia dodatkowych usług w ramach określonej Usługi lub rozszerzyć pakiet usług o inne usługi świadczone przez OPERATORA składając pisemne żądanie lub osobiście w BOK. Świadczenie usług dodatkowych wymaga zawarcia umowy. Niniejszy ustęp ma zastosowanie, chyba, że Regulamin Promocji lub Część Szczególna Regulaminu stanowi inaczej.
3. Abonent może zażądać świadczenia dodatkowych opcji związanych ze świadczoną usługą poprzez osobiste żądanie złożone w BOK. Opłaty są wyszczególnione w Cenniku. Niniejszy ustęp ma zastosowanie, chyba, że Regulamin Promocji stanowi inaczej.

#### § 7 Zmiana Umowy, Regulaminu, Cennika

1. OPERATOR powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika, warunków Umowy oraz Regulaminu, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania mu każdej proponowanej zmiany Cennika, warunków Umowy, Regulaminu, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na

odległość. OPERATOR podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem stron internetowych OPERATORA ([www.petrus.com.pl](http://www.petrus.com.pl)), treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych. Operator podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej operatora ([www.petrus.com.pl](http://www.petrus.com.pl)) informacje o zmianie warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków umowy lub cennika uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia umowy przez abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu ulgi, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy.

- Jeżeli ABONENT nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie zmian. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezakceptowanie zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, albo niezakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, OPERATOROWI nie przysługują zwrot ulg, chyba, że:
  - zmiana warunków Umowy, w tym Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63a ust. 2a.
  - zmiana warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, OPERATOR podaje do publicznej wiadomości za pośrednictwem stron internetowych OPERATORA ([www.petrus.com.pl](http://www.petrus.com.pl)) treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie akceptuje takiej zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie abonenta o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone OPERATOROWI nie później niż w dniu wejścia w życie zmian.
- W przypadku zmiany Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość w przypadkach określonych w Umowie, OPERATOR utrwała oświadczenie abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowuje je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępnia jego treść abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. OPERATOR potwierdza Abonentowi w formie pisemnej lub drogą elektroniczną fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w terminie miesiąca od dnia zlecenia zmiany.

#### § 8 Obowiązanie Umowy

- Umowa zawierana zostaje na czas nieokreślony albo określony. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden Okres Rozliczeniowy.
- W razie zawarcia Umowy na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia.
- Przedterminowe rozwiązanie przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta Umowy zawartej na czas określony, w sytuacjach opisanych w Umowie, przy której zawieraniu Abonent otrzymał ulgę w płatnościach, powoduje obowiązek zapłaty przez Abonenta na rzecz OPERATORA proporcjonalnej części przyznanej ulgi, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, Regulaminie i Regulaminie Promocji, chyba że zachodzi jeden z przypadków opisanych w Umowie.
- Aby obliczyć przypadającą do zwrotu część przyznanej ulgi należy odjąć od wskazanej w Umowie wysokości ulgi kwotę wyliczoną proporcjonalnie do upływu czasu od momentu zawarcia Umowy oraz całego okresu obowiązywania Umowy.
- Roszczenie dotyczące zwrotu ulgi, o którym mowa w ust. 3 nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

#### § 9 Wygaśnięcie Umowy, Zmiana Abonenta

- Umowa wygasa w przypadku:
  - śmierci Abonenta,
  - zakończenia bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną,
  - jeżeli w okresie 180 dni od dnia wstrzymania świadczenia usług na podstawie § 14 nie ustąpią przyczyny wstrzymania.
- Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy następuje na wniosek Abonenta i osoby spełniającej warunki określone w Regulaminie, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody OPERATORA.

### Rozdział III – Cennik, Dokumenty płatnicze, płatności

#### § 10 Cenniki

- Wysokość Opłat, zasady ich uiszczania oraz rodzaje świadczonych Usług i Usług Dodatkowych określają Cenniki, które OPERATOR dostarcza przy zawarciu Umowy. Cenniki są także dostępne w Biurze Obsługi Klienta OPERATORA.
- OPERATOR zastrzega sobie prawo zmian Cenników, co pociąga za sobą konsekwencje opisane w Umowie.

#### § 11 Dokumenty Płatnicze

- OPERATOR wystawia fakturę za Opłaty należne za dany Okres Rozliczeniowy.
- Faktura wysyłana jest na adres do korespondencji wskazany przez Abonenta w Umowie lub doręczany w inny sposób. OPERATOR może wystawić fakturę w formie elektronicznej i doręczyć ją na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub udostępnić ją w swoim serwisie internetowym (<http://www.petrus.com.pl>), o ile Abonent wyraził na to zgodę.
- Abonent zobowiązany jest do powiadomienia OPERATORA telefonicznie bądź drogą elektroniczną o nieotrzymaniu dokumentów płatniczych za dany okres rozliczeniowy najpóźniej do dnia terminu płatności w celu doręczenia mu duplikatu dokumentu płatniczego.

#### § 12 Płatności

- Abonent zobowiązuje się do zapłaty na konto bankowe OPERATORA Opłat zgodnie z zawartą Umową i poniższymi postanowieniami. Opłaty mogą być dokonywane w szczególności za pośrednictwem elektronicznego przelewu bankowego, przelewu za pośrednictwem Poczty Polskiej lub w formie gotówkowej placówce banku.
- Opłaty płatne są z góry, w terminie do 15-go dnia każdego Okresu Rozliczeniowego. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne, uiszczane być winny z dołu, do 15-go dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone.
- Opłaty (w tym Abonament, Opłata za Dostęp, Opłata aktywacyjna, Opłata instalacyjna) należne za pierwszy Okres Rozliczeniowy będą płatne na podstawie otrzymanych od OPERATORA dokumentów płatniczych i w terminie w tych dokumentach wskazanych. Jeżeli pierwszy Okres Rozliczeniowy jest krótszy niż pełny miesiąc kalendarzowy, Abonament, Opłata za Dostęp oraz ulga w Abonamencie należne za ten Okres Rozliczeniowy zostaną ustalone proporcjonalnie do jego długości, przy założeniu, iż pełny Okres Rozliczeniowy ma 30 dni. W przypadku gdy Abonament i Opłata za Dostęp nie są płatne miesięcznie, termin ich płatności określa Umowa.
- Za okres dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego OPERATORA.
- W razie opóźnienia z zapłatą należności, OPERATOR jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
- Operator jest uprawniony do Wstrzymania Świadczenia Usług lub ograniczenia Usług Dodatkowych, w przypadku zalegania przez Abonenta z opłatą za Usługę lub Usługi Dodatkowe, w razie łącznego spełnienia następujących przesłanek:
  - opóźnienie w płatności za Usługę lub Usługi Dodatkowe przekraczające 14 dni,
  - wezwanie ABONENTA przez OPERATORA na piśmie lub na wskazany adres poczty elektronicznej lub telefonicznie lub w innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentem do usunięcia naruszeń tj. uregulowania zaległych płatności w terminie 14 dni od doręczenia pisma, pod rygorem Wstrzymania Świadczenia Usług lub ograniczenia Usług Dodatkowych,
  - bezskuteczny wpływ w/w 14 dniowego terminu.
- Za okres Wstrzymania Świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez OPERATORA Abonent nie jest zobowiązany do uiszczania żadnych Opłat dotyczących tej Usługi lub Usług Dodatkowych..
- Ponowne świadczenie wstrzymanej Usługi nastąpi po zaplaceniu przez Abonenta wszystkich zaległych Opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.

### Rozdział IV – Świadczenie Usługi

#### § 13 Rozpoczęcie Świadczenia Usług

- Umowa określa termin, od którego nastąpi rozpoczęcie świadczenia Usług.
- OPERATOR nie jest związany wskazanym w Umowie terminem w przypadku:
  - działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności;
  - działania Siły Wyższej;
  - braku możliwości technicznych wykonania przyłącza do Lokalu. Jeżeli, z zachowaniem przepisów powyższych, dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, OPERATOR poinformuje o tym Abonenta podając przyczynę opóźnienia. W takim przypadku Strony ustalą nowy termin rozpoczęcia świadczenia usług.
- Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień części szczegółowej Regulaminu, za dzień rozpoczęcia świadczenia danej Usługi uznaje się moment instalacji Przyłącza Sieciowego w Lokalu, potwierdzony pisemnie przez Abonenta poprzez podpisanie protokołu odbioru Usługi.
- Z dniem rozpoczęcia świadczenia danej Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

#### § 14 Wstrzymanie Świadczenia Usług

- OPERATOR ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi, całości Usług lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:
- W przypadku bezskutecznego upływu terminu na zapłatę zaległych należności zgodnie z § 12 ust. 6 pkt 2 i 3 Regulaminu ;
  - podjęmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usług na rzecz innych Abonentów;
  - wykorzystywania Usług do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci;
  - korzystania z Usług za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
  - udostępniania usługi poza Lokal osobom trzecim;
  - innych wypadkach opisanych w Regulaminie, w szczególności naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w § 5 ust. 4 i 7.

### Rozdział V – Odpowiedzialność Operatora i zakres obsługi serwisowej

#### § 15

#### Odpowiedzialność Operatora, jakość Usługi, Odpowiedzialność Abonenta

- OPERATOR ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Abonenta z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym również, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie lub Regulaminie poziom jakości świadczonych Usług w granicach i wysokości określonych ustawą Prawo

Telekomunikacyjne i kodeksem cywilnym, przy czym obowiązkiem Abonenta jest niezwłoczne powiadomienie Biura Obsługi Klienta o niewykonaniu lub nienależytem wykonaniu Usługi, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Odpowiedzialność OPERATORA wobec Abonentów nie będących konsumentami jest ograniczona do rzeczywistej szkody i nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta. Wnioski o odszkodowanie kierowane do OPERATORA będą rozpatrywane w trybie i terminach określonych w Trybie postępowania reklamacyjnego (§ 17 Regulaminu).

2. Abonent uprawniony jest do żądania od OPERATORA zapłaty kary umownej w wysokości równej 1/30 abonamentu za daną Usługę za każdy dzień trwającej ponad 12 godzin przerwy świadczeniu tej Usługi na rzecz Abonenta, do której doszło wskutek Awarii. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. W razie przerw w świadczeniu Usługi na rzecz Abonenta trwającej do 12 godzin przysługuje mu odszkodowanie na zasadach określonych w kodeksie cywilnym. Kara umowna nie ogranicza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach określonych w kodeksie cywilnym. W celu ograniczenia częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również w celu przyczynienia się do zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Siatki OPERATOR będzie przeprowadzał niezbędne prace konserwacyjne. Prace konserwacyjne mogą powodować przerwę w dostępie do świadczonych usług, które jednak nie będą dłuższe jednorazowo niż 12 godzin, a ilość prac konserwacyjnych, nie będzie wyższa jednak niż 36 godzin w kwartale. Operator będzie dokładał należytej staranności, aby prowadził prace konserwacyjne w czasie najmniej uciążliwym dla abonentów w celu zminimalizowania ich odczuwalności dla abonentów.
3. Kary umowne zastrzeżone na rzecz Abonenta w poprzednich ustępach rozliczane będą przez OPERATORA poprzez potrącenie ich z wierzytelności OPERATORA o zapłatę Abonamentu za Okres Rozliczeniowy następujący bezpośrednio po Okresie Rozliczeniowym, w którym powstało dane roszczenie Abonenta, bądź też za następny Okres Rozliczeniowy. OPERATOR, na pisemne żądanie Abonenta, wypłaci na rzecz Abonenta karę umowną z tytułu przerw w świadczeniu usług w miesiącu poprzedzającym (zamkniętym okresie rozliczeniowym) w termin 7 dni od otrzymania uzasadnionego żądania takiej wypłaty.
4. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności, w tym odpowiedzialności za szkodę poniesioną przez Abonenta z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, a nadto za pogorszenie jakości sygnału telekomunikacyjnego/emisji, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy lub Regulaminu/Regulaminu Promocji przez Abonenta albo działania Siły Wyższej.
5. OPERATOR wprowadza następujące procedury w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: monitorowanie poszczególnych łącz uplink do operatorów nadrzędnych, co nie wpływa na jakość Usługi.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Operatorowi wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań określonych w Umowie oraz w Regulaminie.
7. Niezależnie od możliwości rozstrzygnięcia sporów między Operatorem a Abonentem przez właściwy sąd powszechny:
  - a) Spór cywilnoprawny między konsumentem a Petrus zgodnie z art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W celu wszczęcia postępowania mediacyjnego, należy złożyć wniosek o postępowanie mediacyjne. Brak jest wymagań formalnych co do treści wniosku. We wniosku należy dokładnie i precyzyjnie opisać problem oraz dostarczyć dokumenty potwierdzające stan faktyczny. Mediacja jest możliwa tylko w przypadku, gdy wystąpi o nią Konsument. Oprócz opisu sprawy we wniosku powinno być obowiązkowo zawarte: 1/ oświadczenie o zgodzie na polubowne zakończenie sporu w trakcie mediacji, 2/satisfakcjonująca propozycja rozstrzygnięcia sporu (jeśli Abonent oczekuje dodatkowego odszkodowania za poniesione wymierne straty – powinien dołączyć dokumenty potwierdzające wysokość poniesionych strat), 3/ oświadczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, 4/ pełnomocnictwo, jeśli występuje za Abonenta inna osoba. Wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego można wysłać drogą pocztową na adres Delegatury UKE w województwie właściwym ze względu na miejsce zamieszkania. Wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego, jak również załączniki do wniosku nie podlegają opłacie skarbowej. Należy jednak pamiętać o wyjątku związanym z obowiązkiem wniesienia opłaty skarbowej za pełnomocnictwo udzielone osobie, która nie jest małżonkiem, wstępnym, zstępnym lub rodzeństwem wnioskodawcy lub też, gdy dokumenty stwierdzające udzielenie pełnomocnictwa (oraz ich odpisy, wypisy lub kopie) nie będą poświadczane notarialnie lub przez uprawniony organ.
  - b) Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy konsumentem a Petrus mogą być poddane przez Strony rozstrzygnięciu przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezese UKE zgodnie z art. 110 ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Wniosek do sądu polubownego o rozpatrzenie sporu można złożyć po zakończeniu postępowania reklamacyjnego. Postępowanie przed sądem polubownym wszczynane jest na wniosek Konsumenta albo OPERATORA. Wniosek powinien zostać złożony według określonego wzoru oraz zawierać: datę, wskazywać wnioskodawcę i stronę przeciwną, wartość przedmiotu sporu, przedmiot sporu, uzasadnienie oraz być odręcznie podpisany przez wnioskodawcę lub jego pełnomocnika (pełnomocnictwo powinno być dołączone do akt sprawy). Do wniosku należy dołączyć: odpis wniosku odręcznie podpisany przez wnioskodawcę, zapis na sąd polubowny w dwóch egzemplarzach, oba podpisane odręcznie przez wnioskodawcę, kserokopie wszystkich dokumentów w sprawie, w tym dokumentów dotyczących postępowania reklamacyjnego, równie w dwóch egzemplarzach. Wniosek można składać osobiście w siedzibie sądu polubownego w Warszawie, w kancelarii Urzędu Komunikacji Elektronicznej przy ul. Kasprzaka 18/20 lub przelać na adres: Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej ul. Kasprzaka 18/20, 01-211 Warszawa. Wnioskodawca zobowiązany jest do wniesienia opłaty w wysokości 100 zł., ale tylko w przypadku, gdy otrzyma wezwanie z sądu polubownego z określonym

terminem wpłaty oraz numerem konta. Wezwanie takie jest do wnioskodawcy kierowane tylko w przypadku, gdy strona przeciwna wyraziła zgodę na rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny i podpisała zapis na sąd polubowny. Inne koszty mogą być związane z postępowaniem przed sądem polubownym i dotyczą przypadku, gdy strona wnosi o podjęcie dodatkowych czynności związanych z wydatkami, wówczas obowiązana jest wnieść zaliczkę na ich pokrycie. Również w przypadku, gdy strona wybierze do składu orzekającego arbitra z innej miejscowości niż tej, w której odbywa się rozprawa, ponosi koszty jego stawiennictwa (dojazd, dieta, hotel). Koszty rozliczane są w ugodzie lub w wyroku sądu polubownego.

#### § 16 Zakres obsługi serwisowej

1. Abonent może zgłaszać OPERATOROWI problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Awarii (realizacja obsługi serwisowej): listownie, telefonicznie, drogą elektroniczną, na stronie internetowej OPERATORA oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszeń. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, OPERATOR określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
3. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Siatki a także Przyłączy Sietciowych oraz usuwania uszkodzeń Siatki i Przyłączy Sietciowych, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne OPERATORA.
4. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji wad ukrytych tego urządzenia.
5. W wypadku stwierdzenia przez OPERATORA uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzenia Abonenckiego z przyczyn, które nie powstały podczas normalnej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego, w tym w szczególności powstałych w wyniku nieprawidłowego działania innych urządzeń Abonenta, OPERATOR ma prawo obciążyć Abonenta kosztami zgodnie z Cennikiem.
6. Informacja o kosztach usług serwisowych podlegających opłacie została zamieszczona w obowiązującym Cenniku. Sposoby udostępniania Cennika zostały wskazane w § 10 ust. 1 Regulaminu

#### Rozdział VI – Tryb postępowania reklamacyjnego

##### § 17

1. Abonent uprawniony jest do wystąpienia wobec OPERATORA z reklamacją z tytułu:
  - a) niedotrzymania z winy OPERATORA terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny Abonenta lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a);
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. f);
  - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 2 upoważniona osoba reprezentująca OPERATORA przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności niezwłocznego jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
4. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 2 jednostka OPERATORA 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 reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka OPERATORA rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce OPERATORA.
7. Reklamacja może być złożona pisemnie – osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce OPERATORA albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo Pocztowe (Dz. U. poz. 1529), ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w jednostce OPERATORA, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail Biura Obsługi Klienta podany na stronie internetowej.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie albo osobiście przez Abonenta w jednostce, o której mowa w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca OPERATORA przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w tym drogą elektroniczną, OPERATOR jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia. Nie dotyczy to sytuacji, kiedy udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera

- nazwę, adres oraz numer telefonu jednostki OPERATORA rozpatrującej reklamację.
10. 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 za Usługę.
  11. Reklamację złożoną po upływie 12 miesięcznego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka OPERATORA rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
  12. Jednostka OPERATORA rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela odpowiedzi na reklamację.
  13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę jednostki OPERATORA rozpatrującej reklamację, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w ust. 2 lit. (g), pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego OPERATORA z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
  14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz
    - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  15. OPERATOR 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 OPERATOR potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, OPERATOR potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
  16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, OPERATOR potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Zgoda Abonenta powinna być wyraźna, może zostać wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez Abonenta, może być wycofana w każdym czasie bez opłat.
  17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 9 zdanie trzecie, 13 i 14 lit. (a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  18. Jeżeli wysłana przez OPERATORA odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, OPERATOR, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  19. Reklamujący, w porozumieniu z OPERATOREM, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 18, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, OPERATOR ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  20. OPERATOR 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.

## CZEŚĆ SZCZEGÓLNA

### Rozdział VII - Usługa PetrusTvK

#### § 18

1. Usługa PetrusTvK polega na dostarczaniu przez OPERATORA na rzecz Abonenta, za wynagrodzeniem, analogowego sygnału telewizji kablowej za pośrednictwem Sieci.
2. Świadczenie Usługi PetrusTvK rozpoczyna się w terminie określonym Umową.

#### § 19

1. Opłaty za Usługę PetrusTvK obejmują:
  - a) opłatę za instalację Przyłącza sieciowego;
  - b) opłatę za aktywację dostępu do Usługi PetrusTvK;
  - c) Abonament za dostęp do Usługi PetrusTvK;
  - d) opłatę za zmianę pakietu programowego;
  - e) obsługę serwisową;
  - f) inne opłaty za usługi dodatkowe i inne świadczenia wybrane przez Abonenta a określone w Cenniku.
2. Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i użytkowanie odbiornika radiowego lub telewizyjnego, które są pobierane na podstawie Ustawy o radiofonii i telewizji.

#### § 20

1. OPERATOR świadczy usługę PetrusTvK w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie, w szczególności w zakresie wynikającym z wybranego przez Abonenta pakietu programów, a także w oparciu o Cennik.
2. Operator nie jest zobowiązany do uruchamiania, naprawy, strojenia i innych czynności związanych z odbiornikami radiowymi i telewizyjnymi lub innymi

urządzeniami będącymi własnością Abonenta.

#### § 21

1. Wysokość Abonamentu za Usługę PetrusTvK zależy od wybranego przez Abonenta w Umowie pakietu programów.
2. Abonent uprawniony jest do zmiany wybranego pakietu programowego. W takiej sytuacji Abonent powiadomi o tym Operatora na piśmie lub poprzez Zlecenie Telefonicznie.
3. Zmiana Umowy polegająca na zmianie pakietu programowego, w przypadkach określonych w Umowie, wymaga dodatkowo uiszczenia opłaty określonej Umową i Cennikiem.
4. Operator aktywuje u Abonenta odpowiednio zmieniony pakiet programowy w terminie 30 dni od otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, nie wcześniej jednak niż od Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym Operator otrzymał zawiadomienie oraz opłatę opisaną w ust. 3.

#### § 22

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za narzucone przez właścicieli programów zmiany treści i formy programów wchodzących w skład oferty programowej będące wynikiem okoliczności niezależnych od niego, w szczególności w odniesieniu do zmiany nazewnictwa, języków emisji poszczególnych audycji

### Rozdział VIII - Usługa PetrusDtv

#### § 23

1. Usługa PetrusDtv polega na umożliwieniu Abonentowi, za wynagrodzeniem, odbioru sygnału cyfrowej telewizji kablowej.
2. Usługa PetrusDtv jest Usługą oferowaną dla Abonentów korzystających z Usługi PetrusTvK w zakresie Pakietu Rozszerzonego, bądź też stanowi odrębną od PetrusTvK Usługę, w którym to przypadku przepisy § 18 - § 22 powyżej stosuje się odpowiednio.
3. OPERATOR udostępnia ABONENTOWI nr PIN 1234, warunkujący dostęp do programów erotycznych przeznaczonych wyłącznie dla osób pełnoletnich. ABONENT może przedmiotowy nr PIN zmienić na inny – czterocyfrowy i w ten sposób indywidualnie zabezpieczyć dostęp osób niepełnoletnich do w/w programów.
4. Jeżeli Regulamin Promocji przewiduje możliwość rozszerzenia pakietu programowego o dodatkowe pakiety tematyczne, to OPERATOR zawrze z ABONENTEM umowę na podstawie której będzie świadczył wybrane pakiety tematyczne, jeżeli Abonent zgłosi takie żądanie OPERATOROWI osobiście w BOK lub w formie pisemnej. Niniejszy ustęp ma zastosowanie, chyba, że Regulamin Promocji stanowi inaczej.
5. ABONENT uprawniony jest do rozszerzenia ilości odbieranych pakietów tematycznych. W takim przypadku ABONENT powiadomi o tym OPERATORA w formie pisemnej, najpóźniej 7 dni przed oczekiwanym terminem, od którego ma nastąpić przedmiotowe rozszerzenie.

#### § 24

Opłata za Usługę PetrusDtv obejmuje:

- a) Abonament za pakiet programów wybrany przez Abonenta w wysokości wynikającej z Cennika,
- b) inne opłaty za usługi dodatkowe i inne świadczenia wybrane przez Abonenta a określone w Cenniku.

### Rozdział IX - Usługa PetrusNet

#### § 25

Usługa PetrusNet polega na zapewnieniu Abonentowi przez OPERATORA, za wynagrodzeniem, dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, kablowo lub bezprzewodowo

#### § 26

Opłata za Usługę PetrusNet obejmują:

- a) opłatę za aktywację dostępu do sieci Internet;
- b) Abonament za dostęp do sieci Internet;
- c) koszty obsługi serwisowej podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;
- d) inne opłaty za usługi dodatkowe i inne świadczenia wybrane przez Abonenta a określone w Cenniku.

#### § 27

Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla prawidłowego odbioru Usługi PetrusNet przez Abonenta są podawane każdorazowo przed aktywacją usługi.

#### § 28

1. OPERATOR zastrzega, że w przypadku stosowania przez Abonenta sprzętu nie spełniającego wymogów opisanych w § 27, nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi PetrusNet.
2. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich, chyba, że szkody po stronie Abonenta są wynikiem zainicjowanych działań Operatora.
3. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Przyłącze Sieciowe przez Abonenta lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu.
4. OPERATOR podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami. Podejmowane środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków.
5. OPERATOR świadczy Abonentowi usługi dostępu do Internetu zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem dostępowym.
6. OPERATOR posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:
  - a. minimalna, którą OPERATOR zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie,
  - b. zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać przez 80% doby,

- c. maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie dostępowym,
- d. deklarowana, którą OPERATOR posługuje się w działalności marketingowej.
7. W poszczególnych oferowanych przez OPERATORA Pakietach dostępowych, obowiązują następujące prędkości pobierania i wysyłania danych:
- minimalna - 50% prędkości maksymalnej (odpowiednio pobierania i wysyłania danych),
  - zwykle dostępna - 75 % prędkości maksymalnej (odpowiednio pobierania i wysyłania danych),
  - maksymalna – prędkość (odpowiednio pobierania i wysyłania danych) określona w cenniku dla danego Pakietu dostępowego,
  - deklarowana - 100% prędkości maksymalnej (odpowiednio pobierania i wysyłania danych).
8. OPERATOR niniejszym wyjaśnia, iż wskazane powyżej wartości mogą ulec zmianie poprzez wykupienie usług dodatkowych. Usługi dodatkowe polegające na zmianie prędkości dostępu do Internetu modyfikują prędkość maksymalną (oraz odpowiednio prędkość minimalną, zwykle dostępną i deklarowaną, zgodnie z odpowiednimi wartościami procentowymi wskazanymi w ust. 7).
9. OPERATOR niniejszym wyjaśnia, iż znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą czasowo utrudnić bądź czasowo istotnie utrudnić (poprzez wydłużenie czasu pobierania lub wysyłania treści) uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechniania, a także korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usług, co uprawnia Abonenta do odszkodowania.
10. OPERATOR nie stosuje środków zarządzania ruchem. ABONENT otrzymuje dostęp do Internetu w takiej postaci, w jakiej OPERATOR ten dostęp nabywa.
11. OPERATOR niniejszym wyjaśnia, iż limity ilości danych, prędkość oraz inne parametry jakości usług mogą w praktyce istotnie wpłynąć na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia osobno):
- 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.
12. Na podstawie art. 31 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823) OPERATOR informuje Abonenta będącego konsumentem, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich właściwym dla OPERATORA jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej [Prezes UKE], a adres strony internetowej wspomnianej instytucji to: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).
13. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem 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.
14. W przypadku naruszenia przez OPERATORA warunków niniejszej umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub prawo żądania wykonania niniejszej umowy.

## Rozdział X - Usługa PetrusFon

### § 29

1. Usługa PetrusFon świadczona przez OPERATORA obejmuje:
- przyłączenie do Sieci;
  - realizowanie transmisji pakietowej IP automatycznych połączeń telefonicznych wewnątrz Sieci;
  - realizowanie transmisji pakietowej IP automatycznych połączeń telefonicznych: miejscowych, strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych, międzynarodowych (wykraczających poza zasięg Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń do sieci komórkowych oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów;
  - Usługi Dodatkowe i inne świadczenia wybrane przez Abonenta, a określone w Cenniku Usługi PetrusFon.

Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14 lipca 2005 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych, który jest do wglądu w Biurze Obsługi Klienta OPERATORA.

- W przypadku, gdy Abonent przenosi numer telefonu od innego operatora termin rozpoczęcia świadczenia usługi PetrusFon jest określony w Umowie.
- Usługa PetrusFon jest świadczona za pośrednictwem Sieci, kablowo lub bezprzewodowo.
- OPERATOR umożliwi połączenia z numerami alarmowymi, przy czym z uwagi na budowę i zasady działania sieci oraz technologii VOIP nie są to połączenia gwarantowane. Połączenia z numerami alarmowymi są darmowe. OPERATOR nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia Abonenckiego, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal, a nadto ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikają jedynie z ograniczeń terytorialnych służb alarmowych.

- ABONENT uprawniony jest do zmiany zakresu usług dodatkowych, świadczonych na jego rzecz przez OPERATORA. W takiej sytuacji ABONENT powiadomi o tym OPERATORA w formie pisemnej najpóźniej 7 dni przed oczekiwanym terminem, od którego zmiana ma nastąpić.
- Spisy abonentów stanowią bazę danych służącą do świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych abonentów oraz wydawania spisów abonentów w formie książkowej lub telefonicznej. OPERATOR udostępni niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym (w szczególności Telekomunikacji Polskiej S. A.) prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującą wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zwaną dalej "ogólnokrajową informacją o numerach telefonicznych". Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
- Następujące dane osobowe dane osobowe osób fizycznych mogą zostać zamieszczone w spisie abonentów:
  - numer abonenta lub znaku identyfikującego abonenta
  - nazwiska i imiona abonenta
  - nazwa miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
Rozszerzenie zakresu danych wymaga zgody Abonenta.
- W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej możliwe jest wykorzystywanie spisu abonentów za pomocą funkcji wyszukiwania dołączonych do spisu.
- OPERATOR jest obowiązany informować abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
- Abonent nie ma możliwości realizacji połączeń kierowanych do numeru 0202122. OPERATOR zapewnia możliwość realizacji połączeń o tzw. podwyższonej płatności (np. 700..., 701... itd.) na wniosek Abonenta.

### § 30

Oplaty za Usługę PetrusFon obejmują:

- jednorazową opłatę za aktywację Usługi PetrusFon – w wysokości określonej w Cenniku Usług PetrusFon;
- Abonament i opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy o ile Cennik Usług PetrusFon nie stanowi inaczej;
- opłaty za usługę transmisji głosu zgodnie z wykonanymi połączeniami, usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia wybrane przez Abonenta w Umowie, w wysokości określonej w Cenniku Usług PetrusFon;
- opłaty za obsługę serwisową.

### § 31

- Opłaty, o których mowa w § 30 pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał.
- Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez OPERATORA od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem Usług PetrusFon obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
- OPERATOR dostarcza Abonentowi nieodpłatnie wraz z fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
- OPERATOR udostępni Abonentowi szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych według poniższych zasad:
  - uprawnionym do otrzymania szczegółowego wykazu wykonanych elementów Usługi PetrusFon oraz Usług Dodatkowych jest wyłącznie Abonent,
  - szczegółowy wykaz wydaje się Abonentowi po złożeniu osobiście pisemnego wniosku lub Zlecenia Telefonicznego o jego wydanie,
  - przy składaniu powyższego wniosku pracownik Biura Obsługi Klienta OPERATORA ma prawo dokonać weryfikacji tożsamości składającego wniosek poprzez sprawdzenie dowodu tożsamości,
  - szczegółowy wykaz zostaje Abonentowi przekazany bezpośrednio w BOK, listownie na adres wskazany w Umowie albo drogą elektroniczną w terminie 14 dni od daty zarejestrowania wniosku,
  - za szczegółowy wykaz jest pobierana opłata zgodna z Cennikiem Usług PetrusFon.
- Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołującego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

## CZEŚĆ KOŃCOWA

### § 33

- OPERATOR jest uprawniony do nagrywania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia oświadczeń składanych przez strony.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- Regulamin wchodzi w życie dnia 01.08.2017r. Z tym dniem traci moc Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Petrus spółka z o. o. z dnia 02.02.2017r.

W imieniu OPERATORA:

Prezes Zarządu  
Marek Wieczorkiewicz