



**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ PETRUS SPÓŁKA Z O. O. Z SIEDZIBĄ
W CHOJNICACH**

CZĘŚĆ OGÓLNA

ROZDZIAŁ I – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

- REGULAMIN OKREŚLA ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA PRZEZ PETRUS SPÓŁKA Z O. O. Z SIEDZIBĄ W CHOJNICACH PRZY ULICY STASZICA 30, O NUMERZE NIP 554-23-71-965, WPISANĄ DO REJESTRU PRZEDSIĘBIORCÓW KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO SĄDU REJONOWEGO GDAŃSK-PÓŁNOC W GDAŃSKU, VIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRS POD NUMEREM 0000624689, 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:

- ABONAMENT** – 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 NIEMOŻLIWIĄCA 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 DOSTĘPowe** – HASŁO UMOŻLIWIĄCE ABONENTOWI DOSTĘP DO SIECI BEZPRZEWODOWEJ OPERATORA;
- HASŁO AUTORYZACYJNE** – HASŁO UMOŻLIWIĄCE ABONENTOWI DOSTĘP DO SWOICH DANYCH PRZEZ STRONĘ WWW;
- IDENTYFIKATOR DOSTĘPowy** – IDENTYFIKATOR UMOŻLIWIĄCY ABONENTOWI DOSTĘP DO SIECI BEZPRZEWODOWEJ OPERATORA;
- IDENTYFIKATOR AUTORYZACYJNY** – IDENTYFIKATOR UMOŻLIWIĄCY 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 NIERUCHOMOŚĆ 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 INACZĘJ). 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, ODREBNA OD ABONAMENTU, OPŁATA POWIĄZANA Z USŁUGĄ PETRUSDTV NALEŻNA ZA UDOSTĘPIENIE PRZEZ OPERATORA URZĄDZENIA ABONENCKIEGO NIEZBĘDNEGO DO ŚWIADCZENIA USŁUGI.
- OPŁATY** – OGÓL NALEŻNOŚCI PRZYSŁUGUJĄCYCH OPERATOROWI OD ABONENTA W ZWIĄZKU Z WYKONANIEM UMOWY;
- PRZYŁĄCZE SIECIOWE** – 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, BĄDĄCY INTEGRALNĄ CZĘŚCIĄ UMOWY, SKŁADAJĄCY SIĘ Z CZĘŚCI OGÓLNEJ MAJĄCEJ ZASTOSOWANIE DO WSZYSTKICH USŁUG ORAZ CZĘŚCI SZCZEGÓLNEJ, KTÓREJ POSTANOWIENIA ZASTOSOWANIE MAJĄ JEDYNIENIE 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;
- SILA WYŻSZA** – ZDARZENIE NIEZALEŻNE OD STRON, ZEWNĘTRZNE, NIEMOŻLIWE DO PRZEWDZIENIA I DO ZAPOBIĘZENIA
- UMOWA** – ZAWARTA W FORMIE PISEMNEJ LUB ELEKTRONICZNEJ UMOWA POMIĘDZY OPERATOREM A ABONENTEM, NA PODSTAWIE KTÓREJ OPERATOR ZOBOWIĄDUJE SIĘ ŚWIADCZYĆ WYBRANE PRZEZ ABONENTA USŁUGI, A

ABONENT ZOBOWIĄDUJE SIĘ DO ZAPŁATY OPŁAT NA RZECZ OPERATORA;
URZĄDZENIE ABONENCKIE – URZĄDZENIE TELEKOMUNIKACYJNE UDOSTĘPIONE 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:

- ANALOGOWĄ TELEWIZJĄ KABLOWĄ PETRUSTVK,
- CYFROWĄ TELEWIZJĄ KABLOWĄ: PETRUSDTV, STANOWIĄCĄ USŁUGĘ DODANĄ DO ANALOGOWEGO PAKIETU ROZSZERZONEGO PETRUSTVK LUB USŁUGĘ ODREBNĄ,
- DOSTĘP DO INTERNETU PETRUSNET,
- TELEFONIA IP I TRANSMISJA GŁOSU PETRUSFON.

USŁUGI DODATKOWE – USŁUGI TOWARZYSZĄCE USŁUDZE, WYMNIENIONE 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 ZOBOWIĄDUJE SIĘ DO ŚWIADCZENIA USŁUG ZGODNIE Z REGULAMINEM, REGULAMINEM PROMOCJI UMOWĄ I CENNIKAMI, A ABONENT ZOBOWIĄDUJE SIĘ DO PRZESTRZEGANIA UMOWY I REGULAMINU, W TYM DO TERMINOWEGO USZCZANIA OPŁAT OKREŚLONYCH W CENNIKU. REGULAMIN I CENNIK OPERATOR DORĘCZA ABONENTOWI PRZY ZAWARCIU UMOWY, A TAKŻE NA ŻĄDANIE ABONENTA UDOSTĘPIA W BIURZE OBSŁUGI KLIENTA BĄDŹ PRZEŚYŁA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ. REGULAMIN JEST PUBLIKOWANY TAKŻE NA STRONACH INTERNETOWYCH OPERATORA POD ADRESEM: [HTTP://WWW.PETRUS.PL](http://www.petrus.pl).
- OPERATOR ZASTRZEGA SOBIE MOŻLIWOŚĆ OFEROWANIA I ŚWIADCZENIA USŁUG NA PROMOCYJNYCH WARUNKACH. PROMOCJE MOGĄ BYĆ ORGANIZOWANE PRZEZ OPERATORA NA PODSTAWIE ODREBNYCH 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 ZAPEWNIĄ POŁĄCZENIA Z NUMERAMI ALARMOWYMI W RAMACH USŁUGI PETRUSFON W ZAKRESIE OKREŚLONYM W ROZDZIALE X REGULAMINU.
- OPERATOR PRZEKAZUJE ABONENTOM INFORMACJĘ O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI, W TYM SPOSOBACH OCHRONY BEZPIECZEŃSTWA, PRYWATNOŚCI I DANYCH OSOBOWYCH, POPRZEC PUBLIKACJĘ NA STRONIE [HTTP://WWW.PETRUS.PL](http://www.petrus.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 MIENIU OPERATORA UMOWĘ ZAWIERA JEGO PRAWIDŁOWO UMOCOWANY

- PRZEDSTAWICIEL.
2. ABONENT ZAWIERA UMOWĘ OSOBIŚCIE LUB PRZEZ PEŁNOMOCNIKA.
 3. PEŁNOMOCNIK ABONENTA ZOBOWIĄZANY JEST POTWIERDZIĆ SWOJĄ TOŻSAMOŚĆ WOBEC OPERATORA ORAZ PRZEDSTAWIĆ WAŻNE PEŁNOMOCNICTWO.
 4. UMOWA MOŻE BYĆ ZAWARTA PO POTWIERDZENIU PRZEZ UPOWAŻNIONEGO PRZEDSTAWICIELA OPERATORA TOŻSAMOŚCI LUB STATUSU PRAWNEGO I ADRESU OSOBY ZAMIERZAJĄCEJ SKORZYSTAĆ Z USŁUGI:
 - A) W PRZYPADKU OSÓB FIZYCZNYCH – NA PODSTAWIE DOWODU TOŻSAMOŚCI ZAWIERAJĄCEGO INFORMACJĘ O AKTUALNYM MIEJSCU ZAMELDOWANIA (DOWÓD OSOBISTY ALBO PASZPORT ZAGRANICZNY WRAZ Z KARTĄ STAŁEGO POBYTU);
 - B) 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;
 - C) W PRZYPADKU PEŁNOMOCNIKA WW. OSÓB – DOWODU TOŻSAMOŚCI ORAZ DOKUMENTU UMOCOWANIA.
 5. 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 KWIEŃNIA 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.
 6. OPERATOR ZASTRZEGA SOBIE PRAWO ODMOWY ZAWARCIA UMOWY W PRZYPADKU:
 - A) BRAKU MOŻLIWOŚCI TECHNICZNYCH ŚWIADCZENIA USŁUG;
 - B) 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 CIAŻA WYMAGALNE ZOBOWIĄZANIA PIENIĘŻNE WOBEC OPERATORA LUB GDY OPERATOR POSIADA, POZYSKANE ZGODNIE Z OBOWIĄZUJĄCYMI PRZEPISAMI, INFORMACJE PODWAŻAJĄCE JEJ WIARYGODNOŚĆ PŁATNICZĄ;
 - D) GDY OPERATOR UPRIEDNIO ROZWIĄZAŁ ZAWARTĄ Z DANYM ABONENTEM UMOWĘ O ŚWIADCZENIE JAKICHKOLWIEK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZYCZYŃ 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 PRZEDSTAWIENIA PRZEZ ABONENTA DOKUMENTÓW POTWIERDZAJĄCYCH MOŻLIWOŚĆ WYKONANIA ZOBOWIĄZAŃ 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 ŻAĐAĆ OD ABONENTA ZABEZPIECZENIA WIERZYTELNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z OPŁAT NALEŻNYCH W PIERWSZYCH TRZECH OKRESACH ROZLICZENIOWYCH.
7. KONSUMENTOWI PRZYSŁUGUJE PRAWO ODPSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA BOK (POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA) LUB NA ODLEGŁOŚĆ, BEZ PODANIA PRZYCZYŃ, W TERMINIE 14 DNI OD DNIA ZAWARCIA UMOWY, POPRZEC ZŁOŻENIE ODPOWIEDNIEGO OŚWIADCZENIA O ODPSTĄPIENIU OD UMOWY. WZÓR OŚWIADCZENIA JEST PRZEKAZYWANY KONSUMENTOWI. W PRZYPADKU WYSŁANIA OŚWIADCZENIA O ODPSTĄPIENIU OD UMOWY ZA POŚREDNICTWEM PRZEDSIĘBIORSTWA ŚWIADCZĄCEGO USŁUGI POCZTOWE, DLA ZACHOWANIA TERMINU WYSTARCZA NADANIE PRZESYŁAJĄCEJ WW. OŚWIADCZENIE W PŁACÓWCE POCZTOWEJ PRZED UPŁYWEM TERMINU, O KTÓRYM MOWA W ZDANIU PIERWSZYM. Z ZASTRZEŻENIEM UST. 9 PONIŻEJ, CO DO ZASADY ODPSTĄPIENIE 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 ODPSTĄPIENIU:

MIEJSCOWOŚĆ, DATA SPORZĄDZENIA PISMA

PETRUS SPÓŁKA Z O. O.
UL. STASZICA 30
89-600 CHOJNICE

OŚWIADCZENIE O ODPSTĄPIENIU OD UMOWY

NINIEJSZYM OŚWIADCZAM, ŻE NA PODSTAWIE ART. 27 USTAWY Z DNIA 30 MAJA 2014 ROKU O PRAWACH KONSUMENTA (DZ. U. POZ. 827), ODPSTĘPUJĘ

OD UMOWY NR ZAWARTEJ DNIA W
Z PETRUS 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 ODPSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA OD UMOWY Z PRZYCZYŃ 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 RZEC ABONENTA URZĄDZENIE (NP. URZĄDZENIE ABONENCKIE), OPŁATA DODATKOWA ZA ZWROT URZĄDZENIA, W WYSOKOŚCI OKREŚLONEJ W CENNIKU, ZOSTANIE NALICZONA W SYTUACJI, KIEDY W WYMAGANYM OKRESIE PO ODPSTĄPIENIU 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 OPERATORA. W PRZYPADKU, KIEDY NA WYRAŻNE 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 ODPSTĄPIENIA OD UMOWY. W ZAKRESIE OPŁAT ABONAMENTOWYCH, WYSOKOŚĆ KWOTY PODLEGAJĄCEJ ZAPŁACIE PRZEZ ABONENTA, BĘDZIE OBLICZONA PROPORCJONALNIE DO IŁOŚCI 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 ODPSTĄPIENIA OD UMOWY, ABONENT ZOBOWIĄZANY JEST DO ZAPRZESTANIA KORZYSTANIA Z USŁUG Z UPŁYWEM DOBY, W KTÓREJ ZŁOŻYŁ OŚWIADCZENIE O ODPSTĄPIENIU OD UMOWY. POSTANOWIENIA POWYŻSZE STOSUJE SIĘ ODPOWIEDNIO DO ZAPŁATY ZA ŚWIADCZONE USŁUGI (W DODATKOWYM LUB ZMIENIONYM ZAKRESIE), ZREALIZOWANE DO CHWILI ODPSTĄPIENIA OD ANEKSU DO UMOWY.
10. WARUNKIEM ZAWARCIA UMOWY PRZEZ OPERATORA JEST DYSPONOWANIE PRZEZ ABONENTA TYTUŁEM PRAWNYM DO LOKALU W POSTACI PRAWA WŁASNOŚCI, PRAWA UŻYTKOWANIA 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 PISEMNA 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 SIECIOWE I URZĄDZENIE ABONENCKIE

1. ABONENT ZOBOWIĄDUJE SIĘ DO UTRZYMYWANIA WSZYSTKICH ELEMENTÓW PRZYŁĄCZA SIECIOWEGO W STANIE NIEUSZKODZONYM ORAZ DO NIE WYKORZYSTYWANIA JAKIEGOKOLWIEK Z ELEMENTÓW PRZYŁĄCZA SIECIOWEGO DO CELÓW INNYCH NIŻ DOZWOLONE NA PODSTAWIE UMOWY, A TAKŻE ZOBOWIĄDUJE SIĘ NIE UDOSTĘPNIAC JAKIEGOKOLWIEK Z ELEMENTÓW PRZYŁĄCZA SIECIOWEGO 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 (GDY 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 CZYNNÓŚCI.
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 ZOBOWIĄDUJE SIĘ DO:
 - A) UŻYWANIA URZĄDZENIA ABONENCKIEGO ZGODNIE Z JEGO PRZEZNACZENIEM,
 - B) DO UTRZYMYWANIA URZĄDZENIA ABONENCKIEGO W STANIE NIEPOGORSZONYM PONAD ZUŻYCIE WYNIKAJĄCE Z NORMALNEJ EKSPLOATACJI,

- C) POWIADOMIENIA OPERATORA, NIEWŁOČNIE (W TERMINIE 48 GODZIN OD WYKRYCIA), O WSZELKICH NIEPRAWIDŁOWOŚCIACH W PRACY URZĄDZENIA ABONENCKIEGO, JEGO SZKODZENIU BĄDŹ UTRACIE,
- D) NIE PRZEPROWADZANIA JAKIKOLWIEK PRZERÓBEK LUB SAMODZIELNYCH NAPRAW URZĄDZENIA ABONENCKIEGO,
- E) NIE UDOSTĘPNIANIA URZĄDZENIA ABONENCKIEGO INNYM OSOBOM,
- F) NIE PODŁĄCZANIA DO URZĄDZENIA ABONENCKIEGO BEZPOŚREDNIO LUB POŚREDNIO URZĄDZEŃ SŁUŻĄCYCH DO KORZYSTANIA Z USŁUGI, NIE BĄDĄCYCH W WYŁĄCZNEJ DYSPOZYCJI ABONENTA,
- G) 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,
- H) NIE ZMIENIANIA LOKALIZACJI PODŁĄCZENIA URZĄDZENIA ABONENCKIEGO, Z WYJĄTKIEM URZĄDZEŃ MOBILNYCH.
5. POPRZEZ PODPISANIE PROTOKOŁU ODBIORU Z WPISANYM NUMEREM SERWISOWYM LUB ADRESEM MAC URZĄDZENIA, ABONENT POTWIERDZA OTRZYMANIE URZĄDZENIA ABONENCKIEGO W STANIE UMOŻLIWIĄCYM 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 PRZECIWPRIEPĘCIOWE). ABONENT ZOBOWIĄZANY JEST TAKŻE ODŁĄCZAĆ OD ZASILANIA ENERGETYCZNEGO URZĄDZENIE ABONENCKIE PODCZAS WYŁĄDOWAŃ ATMOSFERYCZNYCH.
6. WYKORZYSTANIE URZĄDZENIA ABONENCKIEGO NIE BĄDĄCEGO WŁASNOŚCIĄ OPERATORA WYMAGA UZYSKANIA UPRIEDNIEJ ZGODY OPERATORA DLA KONKRETNIEGO EGZEMPLARZA TEGO URZĄDZENIA..
7. PONADTO ABONENT ZOBOWIĄZANY JEST DO:
- A) NIE DOŁĄCZANIA DO SIECI URZĄDZEŃ TELEKOMUNIKACYJNYCH LUB INNYCH URZĄDZEŃ NIE SPEŁNIAJĄCYCH WYMAGAŃ OKREŚLONYCH PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRZEPISY, LUB URZĄDZEŃ NIE PRZEZNACZONYCH DO DOŁĄCZANIA DO SIECI;
- B) NIE DOŁĄCZANIA DO SIECI URZĄDZEŃ TELEKOMUNIKACYJNYCH W PUNKTACH NIE BĄDĄCYCH JEJ ZAKOŃCZENIAMI;
- C) NIE UDOSTĘPNIANIA PRZYŁĄCZA SIECIOWEGO OSOBOM TRZECIM ORAZ NIE UDOSTĘPNIANIA PRZYŁĄCZA SIECIOWEGO POZA LOKAL;
- D) NIEZAKŁÓCENIA 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 KÓRESPONDENCJI, TELEFONU KONTAKTOWEGO, NAZWY (FIRMY) LUB NAZWISKA, ABONENT ZOBOWIĄZANY JEST POWIADOMIĆ PISEMNIE OPERATORA W TERMINIE 14 DNI OD DNIA DOKONANIA ZMIANY TYCH DANYCH, PRZEDKLADAJĄC DOKUMENTY OKREŚLAJĄCE AKTUALNE DANE LUB STATUS PRAWNY.
2. ABONENT MOŻE ZAŻAĐAĆ 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 ŻAĐAĆ ŚWIADCZENIA DODATKOWYCH OPCJI ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ POPRZEZ OSOBIŚTE ŻĄDANIE ZŁOŻONE W BOK. OPLATY 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.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 PUBLIKACJE NA STRONIE INTERNETOWEJ OPERATORA (WWW.PETRUS.PL) INFORMACJĘ 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 UWZGLĘDNIĄJĄCYCH 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.

2. 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 NIEAKCEPTOWANIE ZMIANY WARUNKÓW UMOWY, W TYM OKREŚLONYCH W REGULAMINIE, ALBO NIEAKCEPTOWANIE PODWYŻSZENIA CEN ZAWARTYCH W CENNIKU, OPERATOROWI NIE PRZYSŁUGUJE ZWROT ULG, CHYBA, ŻE:
- A) 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.
- B) ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, W TYM OKREŚLONYCH W REGULAMINIE LUB CENNIKU WYNIKA WYŁĄCZNIE ZE ZMIANY STAWKI PODATKU OD TOWARÓW I USŁUG STOSOWANEJ DLA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH.
3. 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.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.
4. 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 UDOSTĘPNI 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 OBOWIĄZYWANIE UMOWY

1. UMOWA ZAWIERANA ZOSTAJE NA CZAS NIEOKREŚLONY ALBO OKREŚLONY. MINIMALNY CZAS TRWANIA UMOWY STANOWI JEDEN OKRES ROZLICZENIOWY.
2. W RAZIE ZAWARCIA UMOWY NA CZAS NIEOKREŚLONY KAŻDEJ ZE STRON PRZYSŁUGUJE PRAWO DO WYPOWIEDZENIA UMOWY Z ZACHOWANIEM MIESIĘCZNEGO TERMINU WYPOWIEDZENIA.
3. 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.
4. ABY OBLICZYĆ PRZYPADAJĄCĄ DO ZWROTU CZĘŚĆ PRZYZNANEJ ULGI NALEŻY

ODJAĆ 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 PRZEZ 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 WNIOSK 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.PL](http://www.petrus.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 NAJPOŹNIEJ DO DNIA TERMINU PŁATNOŚCI W CELU DORĘCZENIA MU DUPLIKATU DOKUMENTU PŁATNICZEGO.

§ 12 PŁATNOŚCI

- ABONENT ZOBOWIĄDUJE 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 PŁAĆCÓWCE 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 OTRZYMANÝCH 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 DZIEŃ 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 ZAŁEGANIA 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,
 - WEZWANIA 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 T.J. UREGULOWANIA ZAŁEGŁYCH PŁATNOŚCI W TERMINIE 14 DNI OD DORĘCZENIA PISMA, POD RYGOREM WSTRZYMANIA ŚWIADCZENIA USŁUGI LUB OGRANICZENIA USŁUG DODATKOWYCH,
 - BEZSKUTECZNY UPŁYWU WWW 14 DNIOWEGO TERMINU.
- ZA OKRES WSTRZYMANIA ŚWIADCZENIA USŁUGI LUB USŁUG DODATKOWYCH

PRZEZ OPERATORA ABONENT NIE JEST ZOBOWIĄZANY DO UISZCZANIA ŻADNYCH OPŁAT DOTYCZĄCYCH TEJ USŁUGI LUB USŁUG DODATKOWYCH..

8. PONOWNE ŚWIADCZENIE WSTRZYMANEJ USŁUGI NASTĄPI PO ZAPŁACENIU PRZEZ ABONENTA WSZYSTKICH ZAŁEGŁYCH 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 USTALA NOWY TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG.

- Z ZASTRZEŻENIEM ODMIENNYCH POSTANOWIENI CZĘŚCI SZCZEGÓŁOWEJ REGULAMINU, ZA DZIEŃ ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA DANEJ USŁUGI UZNAJE SIĘ MOMENT INSTALACJI PRZYŁĄCZA SIECIOWEGO W LOKALU, POTWIERDZONY PISEMNIE PRZEZ ABONENTA POPRZECZ 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 ZAŁEGŁYCH NALEŻNOŚCI ZGODNIE Z § 12 UST. 6 PKT 2 I 3 REGULAMINU ;
- PODEJMOWANIA 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 BĄDŹ NIENALEŻYTYM WYKONANIU USŁUGI, O ILE UMOWA NIE STANOWI INACZĘJ. 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).
- 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 PRZERWY 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 SIECI OPERATOR BĘDZIE PRZEPROWADZAŁ NIEZBĘDNE PRACE KONSERWACYJNE. PRACE KONSERWACYJNE MOGĄ POWODOWAĆ PRZERWY 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 PROWADZIĆ PRACE KONSERWACYJNE W CZASIE NAJMNIEJ UCIAŹLIWYM DLA ABONENTÓW W CELU ZMINIMALIZOWANIA ICH ODCZUWALNOŚCI DLA ABONENTÓW.

3. KARY UMOWNE ZASTRZEŻONE NA RZECZ ABONENTA W POPRZEDNICH USTĘPACH ROZLICZANE BĘDĄ PRZEZ OPERATORA POPRZEC 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 UZASADNIOWEGO 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 POSTANOWIENI UMOWY LUB REGULAMINU/REGULAMINU PROMOCJI PRZEZ ABONENTA ALBO DZIAŁANIE 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 ROZSTRZYGANIA 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/SATYSFAKCUJĄCA 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 WYŚLAĆ 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 UDZIEŁONE OSOBIE, KTÓRA NIE JEST MAŁŻONKIEM, WSTĘPNYM, ZSTĘPNYM LUB RODZĘNSTWEM WNIOSKODAWCY LUB TEŻ, GDY DOKUMENTY STWIERDZAJĄCE UDZIELENIE PEŁNOMOCNICTWA (ORAZ ICH ODPISY, WYPISY LUB KOPIE) NIE BĘDĄ POŚWIADCZONE 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 PREZESIE 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 WSZCZYNIANE 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 ODREČNIE PODPISANY PRZEZ WNIOSKODAWCĘ LUB JEGO PEŁNOMOCNIKA (PEŁNOMOCNICTWO POWINNO BYĆ DOŁĄCZONE DO AKT SPRAWY). DO WNIOSKU NALEŻY DOŁĄCZYĆ: ODPIS WNIOSKU ODREČNIE PODPISANY PRZEZ WNIOSKODAWCĘ, ZAPIS NA SĄD POLUBOWNY W DWÓCH EGZEMPLARZACH, OBA PODPISANE ODREČNIE 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 PRZESŁAĆ NA ADRES: STAŁY POLUBOWNY SĄD KONSUMENCKI PRZY PREZESIE 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 WPLATY ORAZ NUMEREM KONTA. WEZWANIE TAKIE JEST DO WNIOSKODAWCY KIEROWANE TYLKO W PRZYPADKU, GDY STRONA PRZECIWNĄ 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 STAWIENICTWA (DOJAZD, DIĘTA, 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 MOŻLIWIEJ 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 PRZEKAŻE TĘ INFORMACJĘ ZGŁASZAJĄCEMU ABONENTOWI.
3. WSZELKICH ZMIAN, KONSERWACJI, INSTALACJI DODATKOWYCH SIECI A TAKŻE PRZYŁĄCZY SIECIOWYCH ORAZ USUWANIA USZKODZEŃ SIECI I PRZYŁĄCZY SIECIOWYCH, MAJĄ PRAWO DOKONYWAĆ WYŁĄCZNIE SŁUŻBY TECHNICZNE OPERATORA.
4. NAPRAWA LUB WYMIANA URZĄDZENIA ABONENTCKIEGO NASTĘPUJE NIEODPŁATNIE W PRZYPADKU UJAWNIEŃ SIĘ W TRAKCIE EKSPLOATACJI WAD UKRYTYCH TEGO URZĄDZENIA.
5. W WYPADKU STWIERDZENIA PRZEZ OPERATORA USZKODZENIA, ZNISZCZENIA LUB UTRATY URZĄDZENIA ABONENTCKIEGO Z PRZYCZYN, KTÓRE NIE POWSTAŁY PODCZAS NORMALNEJ EKSPLOATACJI URZĄDZENIA ABONENTCKIEGO, 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 UPOWAŻNIIONA 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 POUCCZENIEM, 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 POUCCZENIEM, ŻE NIEUZUPEŁNIENIE REKLAMACJI W OKREŚLONYM TERMINIE SPOWODUJE POZOSTAWIENIE REKLAMACJI BEZ ROZPOZNANIA. PO BEZSKUTECZNYM

- UPLYWIE WYZNACZONEGO TERMINU REKLAMACJĘ 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 PISEMNIEM – 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 PISEMNIEM ALBO OSOBIŚCIE PRZEZ ABONENTA W JEDNOSTCE, O KTÓREJ MOWA W UST. 6, UPOWAŻNIONA OSOBA REPREZENTUJĄCA OPERATORA PRZYJMĄCA REKLAMACJĘ JEST OBOWIĄZANA NIEZWŁOCZNIE POTWIERDZIĆ JEJ PRZYJĘCIE.
 9. W PRZYPADKU ZŁOŻENIA REKLAMACJI PISEMNIEM 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 ZŁOŻONA PO UPLYWIE 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 JEJ 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 WNIOSEM 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 UPOWAŻNIOWANEGO 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 ODREBNYM 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 WYRAŻONA, 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 WYMAGI, 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 MOWA.
- § 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 POPRZEC 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 WŁAŚCIELI 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 ODREBNĄ OD PETRUSTVK USŁUGĘ, W KTÓRYM TO PRZYPADKU PRZEPISY § 18 - § 22 POWYŻEJ STOSUJE SIĘ ODPOWIEDNIO.
 3. OPERATOR UDOSTĘPNIABONENTOWI NR PIN 1234, WARUNKUJĄCY DOSTĘP

DO PROGRAMÓW EROTYCZNYCH PRZEZNACZONYCH WYŁĄCZNIE DLA OSÓB PEŁNOLETNIICH. 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 PRZEWIJDUE 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, NAJPOŹNIEJ 7 DNI PRZED OCZEKIWANYM TERMINEM, OD KTÓREGO MA NASTĄPIĆ PRZEDMIOTOWE ROZSZERZENIE.

§ 24

OPLATA ZA USŁUGĘ PETRUSDTV OBEJMUJE:

- A) ABONAMENT ZA PAKIET PROGRAMÓW WYBRANY PRZEZ ABONENTA W UMOWIE W WYSOKOŚCI WYNIKAJĄCEJ Z CENNIKA,
- B) INNE OPLATY 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

OPLATA ZA USŁUGĘ PETRUSNET OBEJMUJĄ:

- A) OPLATĘ ZA AKTYWACJĘ DOSTĘPU DO SIECI INTERNET;
- B) ABONAMENT ZA DOSTĘP DO SIECI INTERNET;
- C) KOSZTY OBSŁUGI SERWISOWEJ PODLEGAJĄCE OPLACIE ZGODNIE Z CENNIKIEM;
- D) INNE OPLATY 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 ZAWINIONYCH 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 ZAPEWNIĄJĄ 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 ZOBOWIĄDUJE SIĘ DOSTARCZAĆ ABONENTOWI W KAŻDYM MOMENCIE,
 - b. ZWYKLE DOSTĘPNA, KTÓREJ ABONENT MOŻE OCZEKIWAĆ PRZEZ 80% DOBY,
 - c. MAKSYMALNA, KTÓREJ ABONENT MOŻE OCZEKIWAĆ PRZYNAJMNIEJ CO PEWIEŃ 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:
 - a. MINIMALNA - 50% PRĘDKOŚCI MAKSYMALNEJ (ODPOWIEDNIO POBIERANIA I WYSYŁANIA DANYCH),
 - b. ZWYKLE DOSTĘPNA - 75% PRĘDKOŚCI MAKSYMALNEJ (ODPOWIEDNIO POBIERANIA I WYSYŁANIA DANYCH),
 - c. MAKSYMALNA – PRĘDKOŚĆ (ODPOWIEDNIO POBIERANIA I WYSYŁANIA DANYCH) OKREŚLONA W CENNIKU DLA DANEGO PAKIETU

DOSTĘPOWEGO,

- d. DEKLAROWANA - 100% PRĘDKOŚCI MAKSYMALNEJ (ODPOWIEDNIO POBIERANIA I WYSYŁANIA DANYCH).
8. OPERATOR NINIEJSZYM WYJAŚNIA, IŻ WSKAZANE POWYŻEJ WARTOŚCI MOGĄ ULEC ZMIANIE POPRZEC 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 (POPRAWIEZ WYDŁUŻENIE CZASU POBIERANIA LUB WYSYŁANIA TREŚCI) UZYSKANIE DOSTĘPU DO INFORMACJI I TREŚCI ORAZ ICH RÓZPOWSZECHNIANIE, A TAKŻE KORZYSTANIE Z WYBRANYCH APLIKACJI I USŁUG ORAZ ICH UDOSTĘPNIANIE, JAK RÓWNIEŻ KORZYSTANIE 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 WPLYNAĆ 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):
 - a. USŁUGI TELEFONICZNE VOIP - 64 KB/S POBIERANIA ORAZ WYSYŁANIA, OPÓŹNIENIE 150 MS;
 - b. PRZEGLĄDANIE STRON WWW - 1 MB/S POBIERANIA, OPÓŹNIENIE 200 MS;
 - c. OGLĄDANIE WIDEO W JAKOŚCI SD - 2 MB/S POBIERANIA, OPÓŹNIENIE 200 MS;
 - d. OGLĄDANIE WIDEO W JAKOŚCI HD - 6 MB/S POBIERANIA, OPÓŹNIENIE 200 MS;
 - e. OGLĄDANIE WIDEO W JAKOŚCI 4K - 18 MB/S POBIERANIA, OPÓŹNIENIE 200 MS;
 - f. ROZMOWY WIDEO HD - 1,5 MB/S POBIERANIA ORAZ WYSYŁANIA, OPÓŹNIENIE 150 MS;
 - g. 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.
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 NARUSZANIA 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:
 - A) PRZYŁĄCZENIE DO SIECI;
 - B) REALIZOWANIE TRANSMISJI PAKIETOWEJ IP AUTOMATYCZNYCH POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH WEWNĄTRZ SIECI;
 - C) 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;
 - D) 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.
2. W PRZYPADKU, GDY ABONENT PRZENOSI NUMER TELEFONU OD INNEGO OPERATORA TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUGI PETRUSFON JEST

- OKREŚLONY W UMOWIE.
3. USŁUGA PETRUSFON JEST ŚWIADCZONA ZA POŚREDNICTWEM SIECI, KABLOWO LUB BEZPRZEWODOWO.
 4. OPERATOR UMOŻLIWIA 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 JEDYNIEM Z OGRANICZEŃ TERYTORIALNYCH SŁUŻB ALARMOWYCH.
 5. 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 NAJPOŹNIEJ 7 DNI PRZED OCZEKIWANYM TERMINEM, OD KTÓREGO ZMIANA MA NASTĄPIĆ.
 6. 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 OBEJMUJĄCEJ 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 WYRAŹENIU PRZEZ NIEGO ZGODY NA DOKONANIE TYCH CZYNNOŚCI.
 7. NASTĘPUJĄCE DANE OSOBOWE DANE OSOBOWE OSÓB FIZYCZNYCH MOGĄ ZOSTAĆ ZAMIESZCZONE W SPISIE ABONENTÓW:
 - A) NUMER ABONENTA LUB ZNAKU IDENTYFIKUJĄCEGO ABONENTA
 - B) NAZWISKA I IMIONA ABONENTA
 - C) 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.
 8. W PRZYPADKU SPISU ABONENTÓW W FORMIE ELEKTRONICZNEJ MOŻLIWE JEST WYKORZYSTYWANIE SPISU ABONENTÓW ZA POMOCĄ FUNKCJI WYSZUKIWANIA DOŁĄCZONYCH DO SPISU.
 9. OPERATOR JEST OBOWIĄZANY INFORMOWAĆ ABONENTA O PRZEKAZANIU JEGO DANYCH INNYM PRZEDSIĘBIORCOM TELEKOMUNIKACYJNYM, W CELU PUBLIKACJI SPISU LUB ŚWIADCZENIA USŁUGI INFORMACJI O NUMERACH TELEFONICZNYCH.
 10. ABONENT NIE MA MOŻLIWOŚCI REALIZACJI POŁĄCZEŃ KIEROWANYCH DO NUMERU 0202122. OPERATOR ZAPEWNIĄ MOŻLIWOŚĆ REALIZACJI POŁĄCZEŃ O TZW. PODWYŻSZONEJ PŁATNOŚCI (NP. 700..., 701... ITD.) NA WNIOSEK ABONENTA.

§ 30

OPLĄTY ZA USŁUGĘ PETRUSFON OBEJMUJĄ:

- A) JEDNORAZOWĄ OPLATĘ ZA AKTYWACJĘ USŁUGI PETRUSFON – W WYSOKOŚCI OKREŚLONEJ W CENNIKU USŁUG PETRUSFON;
- B) ABONAMENT I OPLĄTY ZA USŁUGI DODATKOWE O CHARAKTERZE STAŁYM – NALICZANE Z GÓRY ZA KAŻDY OKRES ROZLICZENIOWY O ILE CENNIK USŁUG PETRUSFON NIE STANOWI INACZEJ;
- C) OPLĄTY 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;
- D) OPLĄTY ZA OBSŁUGĘ SERWISOWĄ.

§ 31

1. OPLĄTY, O KTÓRYCH MOWA W § 30 POBIERANE SĄ ZA USŁUGI ZREALIZOWANE Z NUMERU TELEFONICZNEGO ABONENTA BEZ WZGLĘDU NA OSOBĘ UŻYTKOWNIKA, KTÓRY Z NICH KORZYSTAŁ.
2. CZAS TRWANIA POŁĄCZENIA W RUCHU AUTOMATYCZNYM JEST REJESTROWANY PRZEZ OPERATORA OD CHWILI ZGŁOSZENIA SIĘ WYWOŁYWANEGO URZĄDZENIA KOŃCOWEGO DO CHWILI ROZŁĄCZENIA SIĘ URZĄDZENIA WYWOŁUJĄCEGO I STANOWI PODSTAWĘ DO NALICZENIA OPLĄTY ZGODNIE Z CENNIKIEM USŁUG PETRUSFON OBOWIĄZUJĄCYM W DNIU WYKONANIA POŁĄCZENIA.
3. 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.
4. OPERATOR UDOSTĘPNI ABONENTOWI SZCZEGÓŁOWY WYKAZ WYKONANYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH WEDŁUG PONIŻSZYCH ZASAD:
 - A) UPRAWNIONYM DO OTRZYMANIA SZCZEGÓŁOWEGO WYKAZU WYKONANYCH ELEMENTÓW USŁUGI PETRUSFON ORAZ USŁUG

- DODATKOWYCH JEST WYŁĄCZNIE ABONENT,
- B) SZCZEGÓŁOWY WYKAZ WYDAJE SIĘ ABONENTOWI PO ZŁOŻENIU OSOBIŚCIE PISEMNEGO WNIOSKU LUB ZLECENIA TELEFONICZNEGO O JEGO WYDANIE,
 - C) PRZY SKŁADANIU POWYŻSZEGO WNIOSKU PRACOWNIK BIURA OBSŁUGI KLIENTA OPERATORA MA PRAWO DOKONAĆ WERYFIKACJI TOŻSAMOŚCI SKŁADAJĄCEGO WNIOSEK POPRZECZ SPRAWDZENIE DOWODU TOŻSAMOŚCI,
 - D) 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,
 - E) ZA SZCZEGÓŁOWY WYKAZ JEST POBIERANA OPLATA ZGODNA Z CENNIKIEM USŁUG PETRUSFON.
5. SZCZEGÓŁOWY WYKAZ WYKONANYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ZAWIERA INFORMACJĘ O ZREALIZOWANYCH PŁATNYCH POŁĄCZENIACH, Z PODANIEM, DLA KAŻDEGO POŁĄCZENIA: NUMERU WYWOŁYWANEGO, DATY ORAZ GODZINY ROZPOCZĘCIA POŁĄCZENIA, CZASU JEGO TRWANIA ORAZ WYSOKOŚCI OPLĄTY ZA POŁĄCZENIE Z WYSZCZEGÓLNIENIEM CENY BRUTTO I NETTO.

CZEŚĆ KOŃCOWA

§ 33

1. OPERATOR JEST UPRAWNIONY DO NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH PROWADZONYCH PRZEZ ABONENTA Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA W CELU UTRWALENIA ÓSWIADCZEŃ SKŁADANYCH PRZEZ STRONĘ.
2. W SPRAWACH NIEUREGULOWANYCH W REGULAMINIE ZNAJDUJĄ ZASTOSOWANIE ODPOWIEDNIE PRZEPISY KODEKSU CYWILNEGO I USTAWY PRAWO TELEKOMUNIKACYJNE.
3. REGULAMIN WCHODZI W ŻYCIE DNIA 02.02.2017R. Z TYM DNIEM TRACI MOC REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ PETRUS SPÓŁKA Z O. O. Z DNIA 27.06.2016R.

W IMIENIU OPERATORA:
PREZES ZARZĄDU
MAREK WIECZORKIEWICZ