

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO AERO 2

§1 Definicje

1. **Sklep Internetowy Aero2 (Sklep)** – serwis internetowy dostępny w postaci cyfrowej w sieci Internet pod adresem: www.sklep.aero2.pl, stanowiący usługę świadczoną Klientowi przez Polkomtel drogą elektroniczną.
2. **Polkomtel** – Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, infolinia dotycząca działania Sklepu: 720 00 77 22 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie ofertą dostawcy usług, z której korzysta Klient), adres e-mail dotyczący Sklepu: bok@aero2.pl.
3. **Klient** – osoba fizyczna, która korzysta ze Sklepu.
4. **Usługa dostępu do Internetu** – świadczona przez Polkomtel na podstawie umowy (na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Polkomtel sp. z o.o. - przedpłaconej Usługi Dostępu do Internetu Pakiety Aero) usługa łączności elektronicznej, która zapewnia dostęp do Internetu na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, a tym samym łączność z praktycznie wszystkimi zakończeniami sieci Internetu, bez względu na stosowaną technologię sieci i urządzenia końcowe z ograniczeniem prędkości transmisji danych do 512kb/s.
5. **Pakiet Danych** – Usługa dostępu do Internetu bez ograniczenia prędkości transmisji danych z limitem transmisji danych określonym w Cenniku przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej „Usługa dostępu do Internetu (Pakiety Aero)”.
6. **Zamówienie** – podejmowane przez Klienta w Sklepie czynności dotyczące wyboru dostępnej w Sklepie propozycji Pakietów Danych, zakończone zawarciem z Polkomtel umowy sprzedaży Pakietu Danych. Zamówienie może dotyczyć jednorazowo maksymalnie 5 (pięciu) Pakietów Danych
7. **Dostawca usług płatniczych** – podmiot świadczący usługi płatnicze.
8. **Płatność online** – płatność za Pakiet Danych, uiszczana przez Klienta na rzecz Polkomtel z wykorzystaniem usługi płatniczej Dostawcy usług płatniczych.
9. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
10. **Środowisko cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Klienta w celu uzyskania dostępu lub korzystania ze Sklepu.
11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Aero2.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki korzystania przez Klientów ze Sklepu. Polkomtel świadczy usługę Sklepu zgodnie z Regulaminem.
2. Sklep umożliwia Klientom przeglądanie wyświetlanych w nim propozycji Pakietów Danych, składanie Zamówień na Pakiety Danych z wykorzystaniem formularza elektronicznego dostępnego na stronie Sklepu a także realizację tych Zamówień.
3. Umowa na korzystanie ze Sklepu jest zawarta z Klientem w chwili połączenia się Klienta ze Sklepem oraz rozwiązywana z chwilą zaprzestania przez Klienta korzystania ze Sklepu.
4. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie ze Sklepu. W takiej sytuacji niedokończone Zamówienie zostanie anulowane.
5. Korzystanie ze Sklepu jest nieodpłatne. Klient ponosi koszty transmisji danych w sieci Internet zgodnie z cennikiem swojego dostawcy.
6. Strona internetowa Sklepu zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
7. W sprawach związanych z działaniem Sklepu Polkomtel umożliwia Klientom korzystanie z tłumacza języka migowego. Szczegółowe informacje o sposobie skorzystania z tego udogodnienia oraz o innych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami, znajdują się na www.aero2.pl/dostepnosc.
8. Dokumenty prezentowane na stronie internetowej Sklepu dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formie umożliwiającym odczyt maszynowy, a na żądanie Klienta mogą zostać wydrukowane powiększoną czcionką.

§ 3 Wymagania związane z korzystaniem ze Sklepu

1. Dostępność Sklepu wymaga zapewnienia przez Klienta następujących narzędzi i warunków technicznych Środowiska cyfrowego:
 - a) korzystanie przez Klienta z urządzenia zapewniającego dostęp do sieci Internet, o rozdzielczości ekranu wynoszącej co najmniej 320px x 480px;
 - b) zapewnienie stabilnego połączenia z siecią Internet;
 - c) korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek stron internetowych:
 - Internet Explorer 11 lub nowszy z włączoną obsługą Java Script, akceptującą Cookies;
 - Mozilla Firefox 55 lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Google Chrome w wersji 65.x lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Google Chrome Mobile w wersji 65.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - przeglądarki z WebKit Mobile w wersji 5.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Safari w wersji 10 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - innej przeglądarki o parametrach analogicznych do przeglądarek wymienionych powyżej.
 - d) korzystanie z oprogramowania do odczytywania plików zapisanych w formacie „pdf” (np. Adobe Reader).
2. Podczas realizacji Zamówienia od Klienta może być wymagane połączenie się z serwisem internetowym Dostawcy usług płatniczych lub skorzystanie z poczty elektronicznej Klienta. Wymagania techniczne i prawne niezbędne do poprawnego skorzystania z tych odrębnych od Sklepu usług określają ich dostawcy.
3. Polkomtel zastrzega, że korzystanie ze Sklepu może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych) oraz informuje Klientów o konieczności przedsięwzięcia odpowiednich kroków zabezpieczających, w tym o zainstalowaniu odpowiedniego oprogramowania antywirusowego.
4. Polkomtel jest obowiązany zapewnić Klientowi dostęp do aktualnej informacji o: szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną; funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Polkomtel do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
5. Polkomtel udostępnia Klientowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Sklepu, wprowadzanych przez Polkomtel do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Polkomtel. Aktualne informacje będą udostępniane na stronie www.aero2.pl.
6. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Polkomtel zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Klienta, Polkomtel jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Polkomtel informuje, iż zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawny
7. Polkomtel stosuje środki techniczne służące wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych w ramach Zamówienia. Środki te obejmują m.in. weryfikację:
 - a) poprawności formatu adresu email;
 - b) poprawności formatu numeru telefonu;
 - c) poprawności formatu i wartości numeru PESEL;
 - d) poprawności formatu numeru dowodu osobistego.

§ 4 Reklamacje dotyczące działania Sklepu

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Sklepu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a) drogą elektroniczną na adres: bok@aero2.pl,
 - b) ustnie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta pod numerem telefonu 720 00 77 22 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient),
 - c) w formie pisemnej na adres Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów.
3. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko Klienta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, w szczególności wskazanie momentu wystąpienia problemu dotyczącego Sklepu,
 - d) wskazanie adresu e-mail Klienta w celu kontaktu z nim Polkomtel w sprawach rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia na nią odpowiedzi,
 - e) adres do korespondencji, jeśli Klient złożył reklamację pisemnie lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta i żąda, aby odpowiedź na reklamację została mu udzielona w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Klient zostanie poinformowany o konieczności jej uzupełnienia.
 5. Polkomtel, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności działania Sklepu z Regulaminem wynika z cech Środowiska cyfrowego Klienta, niezwłocznie wzywa Klienta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 6. Polkomtel udziela odpowiedzi na reklamację w rozsądnym terminie, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Polkomtel nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
 7. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Klienta. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta, Klient powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu do korespondencji dla udzielenia mu odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
 8. Klient może skierować spór poddany reklamacji do sądu powszechnego. Klient ma także prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, zgodnie z regulaminem tego sądu.
 9. Wyczerpanie trybu reklamacyjnego opisanego w ust. 1-7 nie stanowi warunku wystąpienia przez Klienta z roszczeniem na drogę sądową lub polubownego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego usługi Sklepu.

§ 5 Odpowiedzialność Polkomtel w zakresie świadczenia usługi Sklepu

1. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia usługi Sklepu w terminie oraz brak zgodności usługi Sklepu z Regulaminem. Polkomtel zapewnia świadczenie usługi Sklepu niezwłocznie po zawarciu umowy.
2. Jeżeli usługa Sklepu nie została dostarczona niezwłocznie, Klient ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy usługi Sklepu niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient ten może odstąpić od korzystania ze Sklepu. Klient może odstąpić od korzystania ze Sklepu bez wzywania do dostarczenia usługi Sklepu, jeżeli:
 - a) Polkomtel oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy usługi Sklepu, lub
 - b) Klient i Polkomtel uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia usługi Sklepu miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
3. W przypadku świadczenia usługi Sklepu w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia usługi Sklepu do zgodności z Regulaminem poprzez złożenie reklamacji, o której mowa w §4.
4. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od korzystania ze Sklepu:
 - a) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel na żądanie złożone na podstawie ust. 3 doprowadzenie do zgodności Sklepu z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Polkomtel nie doprowadzi Sklepu do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym przez Klienta;
 - c) brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Sklep do zgodności z Regulaminem stosownie do z żądaniem złożonym na podstawie ust. 3;
 - d) brak zgodności Sklepu z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od korzystania ze Sklepu;
 - e) z oświadczenia Polkomtel złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 3,

wyrażnie wynika, że Sklep nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

5. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia Klienta o niezgodności Sklepu z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
 - a) Środowisko cyfrowe Klienta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
 - b) Klient nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Sklepu z Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta.

§ 6 Zawarcie umowy sprzedaży Pakietu Danych

1. Zawarcie umowy sprzedaży Pakietu Danych w Sklepie następuje poprzez:
 - a) wypełnienie formularza Zamówienia ze świadomością obowiązku zapłaty przez Klienta za Pakiet Danych,
 - b) akceptację niniejszego Regulaminu.
2. Polkomtel realizuje Zamówienia niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin po poprawnym złożeniu przez Klienta Zamówienia i zaksięgowaniu przez Polkomtel Płatności online za Pakiet Danych.
3. Polkomtel nie realizuje Zamówień złożonych w formularzach, co do których zachodzi uzasadnione podejrzenie, że zostały wypełnione nieprawidłowo (np. podanie danych fikcyjnych, podanie danych sprzecznych wewnątrznie. W takim przypadku Polkomtel odmawia zawarcia umowy sprzedaży Pakietu Danych i niezwłocznie powiadamia o tym Klienta drogą elektroniczną, wysyłając wiadomości na adres poczty email wskazany w formularzu Zamówienia. W takim przypadku Zamówienie zostaje anulowane i zlecany zostaje zwrot otrzymanej od Klienta płatności, jeśli uprzednio doszło do takiej płatności za Zamówienie.

§ 7 Cena

1. Informacje o cenie Pakietów Danych znajdują się na stronie internetowej Sklepu.
2. Wszystkie ceny w Sklepie podane są w złotych polskich brutto.

§ 8 Płatność online

1. Płatności za Zamówienia dotyczące Pakietu Danych są realizowane za pośrednictwem Płatności online.
2. Po wypełnieniu przez Klienta formularza Zamówienia, Klient zostanie przekierowany do strony internetowej Dostawcy usług płatniczych, na której może dokonać Płatności online jedną z metod oferowanych przez Dostawcę usług płatniczych. Po wyborze przez Klienta oferowanej przez Dostawcę usług płatniczych metody Płatności online, Dostawca usług płatniczych prześle Klientowi link umożliwiający weryfikację statusu płatności oraz skorzystanie z Płatności online w czasie 48 godzin od daty jego wysłania.
3. Dostawca usług płatniczych informuje Klienta na podany adres e-mail o zrealizowanej Płatności online lub o braku Płatności online w terminie oraz o anulowaniu Płatności online w takim przypadku.
4. W przypadku nie zawarcia umowy objętej Zamówieniem, w ramach którego Klient dokonał przedpłaty podczas Płatności online, dokonana przedpłata zwracana jest automatycznie w sposób, w jaki została dokonana lub w sposób uzgodniony z Klientem.

§ 9 Odstąpienie Klienta od umowy sprzedaży Pakietu Danych

1. W przypadku, gdy Zamówienie nie zostało jeszcze zrealizowane przez Polkomtel, Klient może złożyć oświadczenie o rezygnacji z Zamówienia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres bok@aero2.pl lub telefonicznie pod numerem 720 00 77 22 (opłata według taryfy operatora). Nie ogranicza to uprawnień Klienta do odstąpienia od Zamówienia zgodnie z poniższymi postanowieniami.
2. Klient może odstąpić od Zamówienia (umowy sprzedaży Pakietu Danych zawartej na odległość) bez podania przyczyny. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Zamówienia znajduje się na stronie www.aero2.pl/dokumenty. W celu skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od Zamówienia Klient przesyła wypełniony formularz oświadczenia o odstąpieniu na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub elektronicznie na adres e-mail: bok@aero2.pl.

3. Oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać wysłane w terminie 14 dni od daty zrealizowania Zamówienia przez Polkomtel. Aby zachować termin do odstąpienia od Zamówienia wystarczy przesłanie informacji o odstąpieniu przed upływem tego terminu.
4. W razie odstąpienia przez Klienta od umowy sprzedaży Pakietu Danych zawartej za pośrednictwem Sklepu umowa ta jest uważana za niezawartą. Polkomtel dezaktywuje Pakiet Danych. To co Strony świadczyły, podlega zwrotowi w stanie niezmienionym.
5. Zwrot ceny uiszczonej przez Klienta za Pakiet Danych następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od umowy sprzedaży Pakietu Danych. Jeżeli Klient nie został poinformowany przez Polkomtel o prawie odstąpienia od umowy, prawo do odstąpienia od umowy wygasa po 12 miesiącach od upływu terminu czternastodniowego. Jeżeli Klient został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy przed upływem terminu 12 miesięcy, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Klientowi informacji o tym prawie.
6. Niezależnie od powyższych postanowień, Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje także prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu zawartej pomiędzy Klientem a Polkomtel na odległość z wykorzystaniem funkcji Sklepu na skutek realizacji Zamówienia. Treść uprawnienia do odstąpienia od takiej umowy i zasady jego realizacji są opisane w dokumentach doręczonych Klientowi w związku z realizacją Zamówienia i zawarciem umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Polkomtel sp. z o.o. - przedpłaconej Usługi Dostępu do Internetu (Pakiety Aero)".

§ 10 Dane osobowe

Polkomtel jest administratorem danych osobowych Klienta. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na www.aero2.pl/daneosobowe oraz w Polityce Prywatności dostępnej na www.sklep.aero2.pl.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Polkomtel udostępnia Regulamin na stronie www.aero2.pl/dokumenty w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą Środowiska cyfrowego, którym posługuje się Klient (Regulamin jest udostępniany w formacie plików „pdf”). Na żądanie Klienta Regulamin może być przesłany na podany przez żądającego adres e-mail, a także w formatach, o których mowa w § 2 ust. 8 Regulaminu.
Polkomtel rekomenduje Klientom zapisanie Regulaminu na trwałym nośniku (np. na urządzeniu końcowym, dysku komputera, dysku przenośnym).
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.06.2025 r.