
§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady na jakich Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, zapewniac będzie możliwość realizacji uprawnień Abonentów/Klientów do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, w ramach uprawnienia wynikającego z art. 72a Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2020 poz. 875).

2. Definicje użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna Polkomtel Sp. z o.o. powołana do obsługi wiadomości e-mail wysyłanych przez Klientów i Abonentów PAKIETÓW AERO.

Polkomtel Sp. z o.o. – Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968.

Dotychczasowy Dostawca – dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych świadczy aktualnie Klientowi usługę dostępu do sieci Internet.

Dzień roboczy – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Klient – osoba fizyczna będąca abonentem Dotychczasowego Dostawcy Usług jako strona umowy, która zamierza zawrzeć Umowę z Polkomtel Sp. z o.o. oraz jest Korzystającym z Bezpłatnego Dostępu do Internetu na podstawie „Regulaminu Bezpłatnego Dostępu do Internetu”.

Nowy Dostawca – inny niż Polkomtel Sp. z o.o. dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie świadczyć Klientowi usługę dostępu do sieci Internet.

Regulamin – niniejszy regulamin zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usługi.

Umowa – umowa o świadczenie Usługi PAKIETY AERO zawarta pomiędzy Polkomtel Sp. z o.o. a Abonentem, na podstawie której Polkomtel Sp. z o.o. świadczy na rzecz Abonenta Usługę PAKIETY AERO zgodnie z Regulaminem i Cennikiem.

Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 nr. 2460).

Abonent – osoba fizyczna, będąca Korzystającym w rozumieniu „Regulaminu Bezpłatnego Dostępu do Internetu”, która zawarła umowę z Polkomtel Sp. z o.o. na świadczenie Usługi PAKIETY AERO.

Wniosek – Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do sieci Internet.

§ 2 ZASADY ZAWARCIA Z POLKOMTEL SP. Z O.O. UMOWY NA ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET (PAKIETY AERO) Z ZACHOWANIEM CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. W celu zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usługi, Klient kontaktuje się z Biurem Obsługi Klienta poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail: bok@aero2.pl Warunkiem niezbędnym do realizacji procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet jest bycie Korzystającym w rozumieniu „Regulaminu Bezpłatnego Dostępu do Internetu”.
 2. Polkomtel Sp. z o.o. ustala z Klientem poprzez wymianę wiadomości w formie elektronicznej dane niezbędne do wypełnienia Wniosku o zachowanie ciągłości dostępu do sieci Internet.
 3. Wniosek zawiera w szczególności następujące dane:
 - a) umożliwiające identyfikację Klienta oraz identyfikację usługi dostępu do sieci Internet, w szczególności:
 - datę złożenia Wniosku,
 - Imię i nazwisko,
 - PESEL,
 - adres e-mail i numer kontaktowy Klienta,
 - identyfikator usługi i adres instalacji (dla usług stacjonarnych) u Dotychczasowego Dostawcy Usług, o ile są znane Klientowi w chwili składania Wniosku,
 - b) informację, czy Klient będzie wypowiedział samodzielnie umowę z Dotychczasowym Dostawcą Usług, czy też udzielił Polkomtel Sp. z o.o. pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
 - c) adres e-mail Polkomtel Sp. z o.o. oraz numer Wniosku służące w dalszych krokach do komunikacji między dostawcami usługi dostępu do sieci Internet,
 - d) najwcześniejszą, możliwą datę rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez Polkomtel Sp. z o.o.,
 - e) informację dla Klienta o kolejnych krokach jakie powinien podjąć w celu dopełnienia procesu,
 - f) informację dla Dotychczasowego Dostawcy Usług o dalszych działaniach jakie powinien wykonać po otrzymaniu Wniosku,
 - g) informację w jaki sposób zostanie Klientowi przekazana informacja o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczania usługi dostępu do sieci Internet.
 4. Klient w terminie maksymalnie 21 dni kalendarzowych od dnia wystawienia Wniosku przez Polkomtel Sp. z o.o. występuje z jego kopią do Dotychczasowego Dostawcy o rozwiązanie Umowy o świadczenie usługi, w sposób i formie określonej w Umowie wiążącej Klienta z Dotychczasowym Dostawcą.
-

-
5. Na podstawie otrzymanej kopii Wniosku, Dotychczasowy Dostawca Usług w terminie 5 dni roboczych wyznacza najwcześniejszą możliwą datę rozwiązania Umowy, będącą równocześnie planowaną datą zaprzestania świadczenia usługi i przekazują tę informację do Polkomtel Sp. z o.o. na wskazany we Wniosku adres e-mail.
 6. Wskazana przez Dotychczasowego Dostawcę data zaprzestania świadczenia usługi dostępu do sieci Internet nie może być wcześniejsza niż wskazana przez Polkomtel Sp. z o.o. we Wniosku jako najwcześniejsza, możliwa data rozpoczęcia świadczenia usługi.
 7. Polkomtel Sp. z o.o. powiadamia Klienta na wskazany przez Klienta we Wniosku adres e-mail o konieczności zakupu PAKIETU AERO w celu skutecznego zakończenia procesu zmiany dostawcy dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usługi.
 8. Po dokonaniu zakupu PAKIETU AERO przez Klienta, Polkomtel Sp. z o.o. powiadamia Dotychczasowego Dostawcę Usług o rozpoczęciu świadczenia usługi przez Polkomtel Sp. z o.o.
 9. Anulowanie Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet może nastąpić w przypadku niezgodności danych Klienta podanych we Wniosku z danymi zarejestrowanymi u Dotychczasowego Dostawcy Usług, o czym Polkomtel Sp. z o.o. poinformuje Klienta w sposób w jaki ma zostać przekazana informacja o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu do sieci Internet.
 10. W przypadku gdy Polkomtel Sp. z o.o. lub Dotychczasowy Dostawca Usług otrzyma od Klienta informację o rezygnacji z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, przekazuje taką informację drugiej stronie procesu i następuje zaprzestanie dalszego procedowania Wniosku, o czym Klient zostanie poinformowany.
 11. Przy zawieraniu Umowy z Polkomtel Sp. z o.o., Klient może skorzystać z dostępnych na dzień zawierania Umowy ofert, określających warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. Zawierając Umowę z Polkomtel Sp. z o.o. Klient korzysta z dostępnego zakresu świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. usług telekomunikacyjnych, które mogą się różnić zakresem i ceną od usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Dotychczasowego Dostawcę.

§ 3 ZASADY ZAWARCIA Z NOWYM DOSTAWCĄ USŁUG UMOWY NA ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET Z ZACHOWANIEM CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Abonent przesyła do Polkomtel Sp. z o.o. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Biura Obsługi Klienta: bok@aero2.pl lub pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o., ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, z dopiskiem „BDI” kopię wypełnionego Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi w związku ze zmianą dostawcy usługi.
2. Polkomtel Sp. z o.o. na podstawie otrzymanej kopii Wniosku w terminie 5 dni roboczych od otrzymania Wniosku wskazuje termin zakończenia świadczenia usługi będący jednocześnie dniem rozwiązania Umowy i informuje o tym Nowego Dostawcę Usług na wskazany we Wniosku adres e-mail, zgodnie z zasadami wskazanymi w Informacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 10 listopada 2020 r. o sposobie i trybie wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub

dostawcami usług dostępu do sieci Internet w celu realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi.

3. Złożenie w Polkomtel Sp. z o.o. kopii Wniosku jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy na zasadach w niej określonych.
4. Polkomtel Sp. z o.o. rozwiązuje Umowę wiążącą go z Abonentem i zaprzestaje świadczenia usługi PAKIETY AERO po otrzymaniu komunikatu od Nowego Dostawcy Usług zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczania usługi dla Klienta.
5. W przypadku braku informacji od Nowego Dostawcy Usług o rozpoczęciu świadczenia usługi w terminie 30 dni od daty wskazanej we Wniosku jako data zakończenia świadczenia usług, Polkomtel Sp. z o.o. świadczy usługi nadal, a Wniosek uważa się za anulowany.
6. Anulowanie Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet, może nastąpić również w przypadku:
 - a) niezgodności danych Klienta podanych we wniosku z danymi zarejestrowanymi w Polkomtel Sp. z o.o.,
 - b) złożenia przez Abonenta oświadczenia o rezygnacji z zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w związku ze zmianą dostawcy usługi przed datą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu u Nowego Dostawcy Usług.
7. Polkomtel Sp. z o.o. ma prawo naliczać opłaty z tytułu świadczonej usługi do czasu zakończenia świadczenia usługi.
8. Realizowanie procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z pełnomocnictwem jest uzależnione od wcześniejszego ustalenia z Nowym Dostawcą Usług zasad przekazywania danych niezbędnych dla zrealizowania takiego procesu. W tym celu Nowy Dostawca Usług powinien skontaktować się z Polkomtel Sp. z o.o. za pośrednictwem e-mail: bok@aero2.pl lub na adres: Polkomtel Sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, z dopiskiem „BDI”.

§ 4 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Polkomtel Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. Regulamin i jego zmiany publikowane są na stronie internetowej aero2.pl
2. Warunki świadczenia usług dla Abonentów określa „Regulamin świadczenia przez Polkomtel Sp. z o.o. promocyjnej telekomunikacyjnej przedpłaconej Usługi PAKIETY AERO”, „Cenniku promocyjnej telekomunikacyjnej przedpłaconej Usługi PAKIETY AERO”.
3. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z przyczyn leżących po stronie Polkomtel Sp. z o.o., jako Dotychczasowego Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje od Polkomtel Sp. z o.o. jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, z przyczyn leżących po stronie Polkomtel Sp. z o.o., jako Nowego Dostawcy tej usługi, Klientowi przysługuje jednorazowe

odszkodowanie od Polkomtel Sp. z o.o. za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych Dotychczasowego Dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet.

5. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 i 4, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem/Klientem terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez Nowego Dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

6. Tryb wymiany informacji, w tym jej format został szczegółowo określony w Informacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 10 listopada 2020 r. o sposobie i trybie wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług dostępu do sieci Internet w celu realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi.

7. Wszelkie wyrażenia pisane w treści Regulaminu Usługi z wielkiej litery mają swoje znaczenie nadane im definicjami znajdującymi się w niniejszym Regulaminie Usługi, „Regulaminie świadczenia przez Polkomtel Sp. z o.o. promocyjnej telekomunikacyjnej przedpłaconej Usługi PAKIETY AERO”, „Cenniku promocyjnej telekomunikacyjnej przedpłaconej Usługi PAKIETY AERO”.

8. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają w szczególności postanowienia „Regulaminu świadczenia przez Polkomtel Sp. z o.o. promocyjnej telekomunikacyjnej przedpłaconej Usługi PAKIETY AERO”, „Cenniku promocyjnej telekomunikacyjnej przedpłaconej Usługi PAKIETY AERO” oraz „Polityka prywatności Polkomtel Sp. z o.o.”, a także przepisy Ustawy i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.