

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ
PRZEZ POLKOMTEL SP. Z O.O. – PRZEDPŁACONEJ USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU (PAKIETY AERO)**

§ 1. DEFINICJE

Określenia użyte w Regulaminie oraz w innych wzorcach umów stanowiących integralną część Umowy posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, która:
 - a. zawarła Umowę z POLKOMTEL z wykorzystaniem Karty SIM udostępnionej przez POLKOMTEL lub
 - b. będąc Korzystającym w rozumieniu Regulaminu Bezpłatnego Dostępu do Internetu zawarła Umowę z POLKOMTEL z wykorzystaniem Karty SIM udostępnionej przez POLKOMTEL zgodnie z Regulaminem Bezpłatnego Dostępu do Internetu,
2. **Adapter** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów elektronicznych, połączeń lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
3. **Cennik** – wykaz Pakietów Danych w ramach Usługi dostępu do internetu oraz innych opłat wraz z opisem oraz zasadami korzystania z Usługi dostępu do internetu, stanowiący integralną część Umowy. Cennik dostępny jest na stronie www.aero2.pl/dokumenty,
4. **Dane aktywacyjne:**
 - a. w przypadku Klienta/Abonenta: imię (imiona), nazwisko, PESEL, jeśli go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
 - b. dane osób reprezentujących Klienta/Abonenta, umożliwiające POLKOMTEL ich weryfikację, w szczególności dane określone w lit. a powyżej,
5. **Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej, mogą obejmować również dane lokalizacyjne,
6. **Dział Obsługi Klienta/DOK** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów, w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, telefonicznie na numer 720007722, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@aero2.pl lub poprzez E-BOK. W sprawie zawartej Umowy Abonent może kontaktować się z POLKOMTEL pod numerem telefonu 720007722 (opłata jak za zwykłe połączenie głosowe zgodnie z planem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent),
7. **Informacje przedumowne** – informacje jakie POLKOMTEL udostępnia Klientowi przed zawarciem Umowy w postaci łatwych do pobrania dokumentów, ze wskazaniem ich źródła kierującego bezpośrednio do tych dokumentów, na które składają się: Regulamin, Cennik, Regulaminy pakietów/usług oraz Regulamin korzystania z uprawnień do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu przy zmianie dostawcy tej usługi. Informacje przedumowne Abonent powinien pobrać i zapisać w celu zachowania możliwości ich późniejszego odtworzenia w niezmienionej postaci dla celów dowodowych,
8. **E-BOK** – serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej www.moje.aero2.pl, umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o Umowach, zarządzanie Usługą dostępu do internetu oraz monitorowanie i kontrolowanie wykorzystania Pakietu Danych,
9. **Karta SIM** – każda karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi w ramach Umowy, a w przypadku Abonenta będącego Korzystającym w rozumieniu Regulaminu Bezpłatnego Dostępu do Internetu udostępniana Abonentowi na warunkach ww. regulaminu, umożliwiającą mu za pomocą Urzędnika telekomunikacyjnego dostęp do Usługi dostępu do internetu świadczonej przez POLKOMTEL, do której przypisano: numer ICCID, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący); karta SIM stanowi własność POLKOMTEL do momentu rozwiązania Umowy,
10. **Klient** – osoba fizyczna wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usługi dostępu do internetu,
11. **Konto** – element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez POLKOMTEL, koniecznego do prawidłowego rozliczania należności z tytułu świadczonej Abonentom Usługi dostępu do internetu; Konto jest tworzone w chwili Rejestracji,
12. **Naruszenie bezpieczeństwa** – rzeczywisty niekorzystny skutek dotyczący zdolności Sieci Plus lub Usługi dostępu do internetu do odpierania działań naruszających dostępność, autentyczność, integralność lub poufność Sieci Plus lub Usługi dostępu do internetu, przetwarzanych danych i treści objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej lub Siecią Plus,
13. **Okres ważności Pakietu Danych** – okres wskazany w Cenniku, rozpoczynający się z chwilą aktywacji Pakietu Danych, w którym Abonent może wykorzystać dostępny w ramach Pakietu Danych limit transmisji danych,
14. **Okres ważności Konta** – okres wskazany w Regulaminie, rozpoczynający się z chwilą zawarcia Umowy, w którym Abonent może korzystać z Usługi dostępu do internetu bez konieczności aktywacji Pakietu Danych,
15. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usługi dostępu do internetu; okres rozliczeniowy równy jest Okresowi ważności Pakietu Danych, nie może być jednak dłuższy niż 30 dni. W przypadku Okresu ważności Pakietu Danych dłuższego niż 30 dni, Okres ważności Pakietu Danych jest podzielony na 30 dniowe okresy rozliczeniowe,

16. **Pakiet Danych** – Usługa dostępu do internetu bez ograniczenia prędkości transmisji danych z limitem transmisji danych określonym w Cenniku,
17. **Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa (Luka)** – właściwość Usługi dostępu do internetu lub Sieci Plus, która może być wykorzystana w celu Naruszenia bezpieczeństwa,
18. **Podsumowanie Warunków Umowy** – formularz zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowiący integralną część Umowy, przekazany Abonentowi na trwałym nośniku,
19. **POLKOMTEL** – POLKOMTEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, Dział Obsługi Klienta: tel. 720007722, e-mail: bok@aero2.pl,
20. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL sp. z o.o. – przedpłaconej Usługi dostępu do internetu (Pakiety Aero), stanowiący integralną część Umowy. Regulamin dostępny jest na stronie www.aero2.pl/dokumenty,
21. **Regulamin pakietu/usługi** – wzorec umowny określający warunki świadczenia pakietów lub usług dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi dostępu do internetu; Regulaminy pakietów/usług dostępne są na stronie www.aero2.pl/dokumenty,
22. **Rejestracja** – wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów Danych aktywacyjnych i potwierdzenie zgodności tych danych przez POLKOMTEL, w celu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do internetu,
23. **Sieć Plus** – sieć telekomunikacyjna POLKOMTEL,
24. **Umowa** – umowa o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej zawierana w chwili Rejestracji, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do internetu, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Umowie; na Umowę składają się następujące wzorce umów: Podsumowanie Warunków Umowy, Informacje przedumowne oraz Regulaminy pakietów/usług zamówionych w czasie obowiązywania Umowy,
25. **Urządzenie telekomunikacyjne** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usługi dostępu do internetu,
26. **Usługa dostępu do internetu** – 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,
27. **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej,
28. **Włączenie się do sieci** – następująca po Rejestracji czynność faktyczna Abonenta polegająca na skorzystaniu z Usługi dostępu do internetu,
29. **Zagrożenie bezpieczeństwa** - potencjalna przyczyna wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa.

§ 2. GŁÓWNE CECHY USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU, W TYM JAKOŚĆ USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. POLKOMTEL świadczy Usługę dostępu do internetu o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. POLKOMTEL dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonej Usługi dostępu do internetu była jak najwyższa.
2. Na jakość Usługi dostępu do internetu oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne Urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent.
3. Zasięg Usługi dostępu do internetu wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
4. Informacja o zasięgu Usługi dostępu do internetu znajduje się na stronie www.aero2.pl/mapa-zasiegu.
5. POLKOMTEL zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
6. POLKOMTEL w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w Sieci Plus. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci Plus. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, POLKOMTEL uruchamia procedury organizacji ruchu w Sieci Plus, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur POLKOMTEL może zmienić sposoby funkcjonowania elementów Sieci Plus (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami Sieci Plus lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci Plus. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usługi dostępu do internetu świadczonej w Sieci Plus.
7. W czasie świadczenia Usługi dostępu do internetu, POLKOMTEL traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści,

wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

8. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
9. W ramach zarządzania siecią i Usługą dostępu do internetu, POLKOMTEL stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi dostępu do internetu w zakresie określonych kategorii ruchu, POLKOMTEL stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi dostępu do internetu (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
10. Stosowane przez POLKOMTEL odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
11. POLKOMTEL może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega POLKOMTEL, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
 - c. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
12. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi dostępu do internetu (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów), mogą wpływać na Usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług dostępu do internetu/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Cenniku albo w Regulaminach pakietów/usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
13. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu dla poszczególnych ruchomych technologii sieciowych aktualne na dzień 14.03.2026 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s
5G Ultra	60 Mb/s	1 Gb/s

14. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi dostępu do internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
15. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do internetu dla poszczególnych ruchomych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie www.aero2.pl/neutralnosc. W miarę rozwoju Sieci Plus skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu będą publikowane na stronie www.aero2.pl/neutralnosc.
16. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych i aplikacji mobilnych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych i aplikacji mobilnych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego Pakietu Danych. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez POLKOMTEL do zmian we wskazanym wykazie. W przypadku zmian w wykazie, POLKOMTEL dostosuje zasady rozliczania transmisji danych zgodnie z tym wykazem najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od dnia ogłoszenia wykazu.
17. W przekazach marketingowych dotyczących Pakietów Danych np. w reklamach, POLKOMTEL może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 8. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Cenniku lub z w Regulaminach pakietów/usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
18. Transmisja danych w technologii 5G możliwa jest w paśmie o częstotliwości 2,6 GHz TDD lub w innym paśmie 5G obsługiwanym przez POLKOMTEL, a transmisja danych w technologii 5G Ultra możliwa jest dzięki wykorzystaniu technologii 5G na paśmie 2,1 GHz i 2,6 GHz TDD oraz 4G na paśmie 1,8 GHz lub w innych pasmach obsługiwanym przez POLKOMTEL.
19. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii konieczne jest posiadanie Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu Sieci Plus na paśmie tej technologii wskazanym na stronie www.aero2.pl/mapa-zasiegu. Do korzystania z technologii 5G konieczne jest także posiadanie włączonej transmisji danych LTE. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość wysyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej Urządzenia telekomunikacyjnego, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
20. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy karty USIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w Sieci Plus. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpływać na możliwość korzystania z technologii LTE dostępnej w Sieci Plus. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego mogą ograniczać lub uniemożliwiać korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii LTE przy pomocy Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych LTE.
21. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra jest możliwe przy pomocy karty USIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra na paśmie o częstotliwości 2600 MHz lub innym paśmie obsługiwanym przez POLKOMTEL wskazanym na stronie www.aero2.pl/mapa-zasiegu. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpłynąć na możliwość korzystania z technologii 5G/5G Ultra dostępnej w Sieci Plus. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych 5G/5G Ultra mogą ograniczać lub uniemożliwiać wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra przy pomocy tego urządzenia.
22. W ramach Usługi dostępu do internetu POLKOMTEL nie świadczy połączeń z numerami alarmowymi. W przypadku telefonii internetowej POLKOMTEL kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta.

§ 3. REJESTRACJA I ZAWARCIE UMOWY

1. Abonent może zawrzeć jedną Umowę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Umowa zostaje zawarta na odległość, po dokonaniu Rejestracji.
3. W celu dokonania Rejestracji Klient obowiązany jest podać Dane aktywacyjne i umożliwić POLKOMTEL potwierdzenie zgodności tych danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość lub w inny sposób stosowany przez POLKOMTEL.

4. W przypadku zmiany danych Abonenta podanych podczas Rejestracji, Abonent zobowiązany jest podać POLKOMTEL aktualne dane najpóźniej w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zmiany i umożliwić ich potwierdzenie z dokumentem potwierdzającym tożsamość lub w inny sposób stosowany przez POLKOMTEL.
5. Abonent może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych, z wyłączeniem Danych aktywacyjnych.
6. Wzór formularza rejestracyjnego dostępny jest na stronie www.aero2.pl/dokumenty.

§ 4. TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY. SPOSÓB ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. POLKOMTEL rozpocznie świadczenie Usługi dostępu do internetu od momentu Włączenia się do sieci.
2. POLKOMTEL nie ma możliwości rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do internetu, jeżeli:
 - a. Klient nie podał podczas Rejestracji Danych aktywacyjnych,
 - b. nie można potwierdzić zgodności podanych Danych aktywacyjnych,
 - c. potwierdzanie zgodności Danych aktywacyjnych zakończyło się negatywnie.
3. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony.
4. Abonent może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku braku akceptacji zmian warunków Umowy proponowanych przez POLKOMTEL, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
5. Niezależnie od uprawnienia określonego w ust. 4 Abonent może w każdym czasie wypowiedzieć Umowę na piśmie bez zachowania okresu wypowiedzenia.
6. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi odstąpienie od Umowy albo jej wypowiedzenie także w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta w takim przypadku jest możliwe poprzez wysłanie dokumentu obejmującego treść tego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres e-mail Działu Obsługi Klienta lub na inne adresy e-mail wskazane w Umowie dedykowane do złożenia stosownego oświadczenia, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
7. W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w formie dokumentowej, POLKOMTEL potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jego złożenia przyjęcie i dzień otrzymania wypowiedzenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usługi dostępu do internetu.
8. Za dzień złożenia wypowiedzenia przez Abonenta przyjmuje się dzień nadania przesyłki zawierającej wypowiedzenie do Działu Obsługi Klienta.
9. Bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta do Umowy nie może wstąpić osoba trzecia. W celu wstąpienia w miejsce Abonenta, Klient zobowiązany jest podać Dane aktywacyjne i umożliwić POLKOMTEL potwierdzenie zgodności tych danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość w sposób stosowany przez POLKOMTEL.
10. W każdym przypadku Umowa rozwiązuje się z datą zaprzestania świadczenia Usługi dostępu do internetu.
11. Informacje o warunkach zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej oraz wysokości i zasadach wypłaty odszkodowania za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy usług komunikacji elektronicznej, a także procedurach stosowanych w tym zakresie znajdują się w odrębnym dokumencie doręczonym Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz na stronie www.aero2.pl/dokumenty.

§ 5. OKRES ROZLICZENIOWY. SPOSÓB I TERMIN ZAPŁATY. OKRES WAŻNOŚCI KONTA

1. Opłaty za Usługę dostępu do internetu świadczoną przez POLKOMTEL i sposoby ich naliczania ustalone są w Cenniku.
2. Okres rozliczeniowy to przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usługi dostępu do internetu; okres rozliczeniowy równy jest Okresowi ważności Pakietu Danych, nie może być jednak dłuższy niż 30 dni. W przypadku Okresu ważności Pakietu Danych dłuższego niż 30 dni, Okres ważności Pakietu Danych jest podzielony na 30 dniowe okresy rozliczeniowe.
3. Okres ważności Konta wynosi:
 - a. w przypadku Abonenta, o którym mowa w § 1 ust. 1 lit. a. – 3 miesiące od chwili Rejestracji,
 - b. w przypadku Abonenta, o którym mowa w § 1 ust. 1 lit. b. – 12 miesięcy od chwili Rejestracji,
 - c. w przypadku, w którym Abonenci, o których mowa w lit. a i b. powyżej aktywowali Pakiety Danych na warunkach określonych w Cenniku – 12 miesięcy od chwili upływu Okresu ważności Pakietu Danych lub zużycia ostatniego Pakietu Danych;
4. Abonent może korzystać z Usługi dostępu do internetu do momentu upływu Okresu ważności Konta.
5. Po upływie Okresu ważności Konta POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia Usług, a Umowa rozwiązuje się.

§ 6. SPOSOBY SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY I USŁUGI DODATKOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. W czasie obowiązywania Umowy Abonent może zamówić pakiety i usługi dodatkowe lub dodatkowe opcje Usługi dostępu do internetu opisane w Cenniku albo w Regulaminach pakietów/usług dostępnych na stronie www.aero2.pl/dokumenty.
2. Zamówienia należy składać zgodnie z opisem aktywacji danego pakietu i usługi dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi dostępu do internetu, zawartym w Cenniku albo Regulaminie pakietu/usługi. Informacje na temat sposobów składania zamówień można uzyskać także w Dziale Obsługi Klienta.
3. W zależności od rodzaju danego pakietu i usługi dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi dostępu do internetu, POLKOMTEL udostępnia następujące sposoby składania zamówień:
 - a. ustnie lub pisemnie w Dziale Obsługi Klienta ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów,
 - b. logując się do E-BOK,
 - c. dzwoniąc do Działu Obsługi Klienta,
 - d. na stronie www.aero2.pl.
4. Abonent może samodzielnie zarządzać Usługami dostępu do internetu logując się do E-BOK.

§ 7. MONITOROWANIE POZIOMU WYKORZYSTANIA USŁUG

1. POLKOMTEL zapewnia Abonentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi dostępu do internetu lub usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych usług w danym Okresie rozliczeniowym można uzyskać logując się do E-BOK dostępnego pod adresem www.moje.aero2.pl.
2. POLKOMTEL powiadamia Abonenta o:
 - a. zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi, o której mowa w ust. 1 w ramach wybranego przez niego Pakietu Danych – przed osiągnięciem tego limitu,
 - b. całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, w formie komunikatu przesyłanego na wskazany przez Abonenta adres e-mail.

§ 8. TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIANY UMOWY

1. POLKOMTEL może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku:
 - 1) gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b. z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - 2) gdy proponowane zmiany:
 - a. są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta;
 - 3) w okolicznościach wskazanych w Tabeli nr 1.

Tabela nr 1

Okoliczność uprawniająca POLKOMTEL do zmiany warunków Umowy	Zakres zmian warunków Umowy
Wydanie, usunięcie lub zmiana przez ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) lub ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU) standardów dotyczących rodzaju Usług dostępu do internetu świadczonych przez POLKOMTEL lub sieci telekomunikacyjnych, z których korzysta.	W Umowie ulegną zmianie postanowienia o: – funkcjonalnościach świadczonych Usług dostępu do internetu; – parametrach jakości świadczonych Usług dostępu do internetu, w tym o konkretnych gwarantowanych parametrach jakości lub w zakresie oświadczenia o braku minimalnych poziomów jakości Usług dostępu do internetu; – zasadach korzystania przez Abonenta z Usług dostępu do internetu, dotyczących konfiguracji Usług dostępu do internetu, aplikacji (oprogramowania) lub Urządzenia telekomunikacyjnego; – wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do sposobu świadczenia Usług dostępu do internetu uwzględniającego standardy ETSI lub ITUT,

	z wykluczeniem zmian warunków Umowy w zakresie głównych cech Usług dostępu do internetu, w tym ich cen.
Wydanie przez organ administracji publicznej, inny niż Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, podlegającej wykonaniu decyzji administracyjnej, zobowiązującej POLKOMTEL do zmiany warunków Umowy lub dla której wykonania konieczna jest zmiana warunków Umowy.	Umowa ulegnie zmianie wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do obowiązku wynikającego z decyzji administracyjnej.
Dostępność technologii świadczenia Usługi dostępu do internetu lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta, pozwalających rozszerzyć, uzupełnić lub zastąpić dotychczasowe technologie świadczenia powyższych usług i rozwiązań oraz Usługi dostępu do internetu. Wycofanie przez POLKOMTEL technologii świadczenia Usługi dostępu do internetu lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta; wycofanie przez POLKOMTEL technologii oznacza upływ co najmniej 24 miesięcy od ostatniego dnia, w którym POLKOMTEL umożliwiał abonentom zawarcie Umowy uwzględniającej taką technologię.	W Umowie ulegną zmianie postanowienia o: – funkcjonalnościach świadczonej Usługi dostępu do internetu lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta; – parametrach jakości świadczonej Usługi dostępu do internetu, w tym o konkretnych gwarantowanych parametrach jakości lub w zakresie oświadczenia o braku minimalnych poziomów jakości Usługi dostępu do internetu; – zasadach korzystania przez Abonenta z Usługi dostępu do internetu lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta, dotyczących konfiguracji Usługi dostępu do internetu, aplikacji (oprogramowania) lub Urządzenia telekomunikacyjnego; – wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do sposobu świadczenia Usługi dostępu do internetu uwzględniającego wdrażaną lub usuwaną technologię, z wykluczeniem zmian warunków Umowy w zakresie głównych cech Usługi dostępu do internetu, w tym ich cen.

- POLKOMTEL podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie www.aero2.pl treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1)-2), bezzwłocznie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, POLKOMTEL doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 3), POLKOMTEL doręcza na piśmie Abonentowi, który w tym celu udostępnił adres korespondencyjny, treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia zmian w innej formie, wskazując w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile POLKOMTEL umożliwia korzystanie w tym celu z innego środka komunikacji elektronicznej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki Umowy.
- POLKOMTEL niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie www.aero2.pl informację o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu lub Cennika.

§ 9. INFORMACJE O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI ORAZ ZAKRES DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZEZ POLKOMTEL W ZWIĄZKU Z PRZYPADKAMI NARUSZENIA BEZPIECZEŃSTWA SIECI LUB USŁUG

- Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą dostępu do internetu, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są umieszczone w:

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta Pakiety Aero

tel. **720007722** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: **bok@aero2.pl**

Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa. Spółka zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł

- a. instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urządzenia telekomunikacyjnego,
 - b. na stronie www.aero2.pl/faq w sekcji „Pytania o bezpieczeństwo”.
2. POLKOMTEL prowadzi systematyczne szacowanie ryzyka wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa i zarządzania tym ryzykiem w celu jego minimalizacji oraz odpowiedniej reakcji na Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wystąpienie Naruszenia bezpieczeństwa. POLKOMTEL podejmuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa Sieci Plus i Usług dostępu do internetu adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.
3. POLKOMTEL przyjmuje od Abonentów zgłoszenia dotyczące Zagrożenia bezpieczeństwa lub Naruszenia bezpieczeństwa, a także zaistnienia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, które można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o., ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, pocztą elektroniczną na adres bok@aero2.pl.
4. W przypadku stwierdzenia Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub wykrycia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, POLKOMTEL może podjąć w szczególności następujące działania:
- a. ogłoszenie na stronie www.aero2.pl/komunikaty lub przekazanie bezpośrednio Abonentowi, odpowiedniej informacji, w zależności od rodzaju Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki,
 - b. techniczne i organizacyjne czynności mające na celu ograniczenie i usunięcie Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków,
 - c. w przypadku gdy Luka, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa dotyczy oprogramowania dostarczanego przez POLKOMTEL, zaoferowanie odpowiednich aktualizacji w oprogramowaniu, jeśli jest to technicznie możliwe,
 - d. w przypadku gdy Naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usługi dostępu do internetu przez Abonenta, zablokowanie lub ograniczenie Usługi dostępu do internetu, w tym zablokowanie komunikatu elektronicznego, proporcjonalne i adekwatne, do czasu ustania przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa na Usługę lub Sieć Plus,
 - e. przekazanie Abonentowi informacji o działaniach, które Abonent może lub powinien podjąć w celu usunięcia Naruszenia bezpieczeństwa,
 - f. wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego Naruszenia bezpieczeństwa,
 - g. poinformowanie właściwego organu państwa o Naruszeniu bezpieczeństwa,
 - h. realizacja obowiązków nałożonych na POLKOMTEL przez właściwe organy państwa.

§ 10. WYKONYWANIE UMOWY. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi dostępu do Internetu oraz w przypadku braku odpowiedniej reakcji na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-4 poniżej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do internetu, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości uzależnionej od Okresu ważności Pakietu Danych i ceny Pakietu Danych aktywnego w trakcie przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do internetu, liczone w sposób następujący: $2 \cdot (1/x) \cdot C$, gdzie x to Okres ważności Pakietu danych a C to cena Pakietu Danych.
4. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi dostępu do internetu lub gdy POLKOMTEL nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości uzależnionej od Okresu ważności Pakietu Danych i ceny Pakietu Danych aktywnego w trakcie przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do internetu, liczone w sposób następujący: $2 \cdot (1/x) \cdot C$, gdzie x to Okres ważności Pakietu danych a C to cena Pakietu Danych, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi dostępu do internetu lub za każdy dzień braku odpowiedniej reakcji na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa.
5. Odszkodowanie zostanie wypłacone zgodnie z decyzją Abonenta na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo- kredytowej lub przekazem pocztowym na wskazany przez Abonenta adres.
6. Wypłata odszkodowania nastąpi w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest do:
 - a. niepodjęcia żadnych działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych (w tym sieci Internet) wykorzystywanych przez POLKOMTEL do świadczenia usług lub zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci,
 - b. niekorzystania z Usługi dostępu do internetu niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,

- c. nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia kradzionego lub bez wymaganej homologacji lub certyfikatu, d. nieużywania Adapterów bez zgody POLKOMTEL,
 - e. nieużywania Kart SIM w Adapterach bez zgody POLKOMTEL,
 - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnych, w których świadczona jest Usługa dostępu do internetu (w tym do Sieci Plus) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
 - g. niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego lub Karty SIM niezgodnie z przepisami prawa lub z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,
 - h. nieudostępniania innym podmiotom Usługi dostępu do internetu bez zgody POLKOMTEL w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
 - i. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam),
 - j. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w Sieci Plus i sieciach partnerów roamingowych, to jest ruchu polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów elektronicznych lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,
 - k. niewykorzystywania Karty SIM bez zgody POLKOMTEL do rozwiązań polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: telemetrycznych, pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, zwierząt a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy,
 - l. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi dostępu do internetu wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. POLKOMTEL ma prawo do zawieszenia, a następnie natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usługi dostępu do internetu na rzecz Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług dostępu do internetu w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem, w przypadku naruszenia przez Abonenta któregośkolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 7.

§ 11. KARTA SIM. WYMIANA KARTY SIM. ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

- 1. POLKOMTEL umożliwia Abonentom korzystanie z Usługi dostępu do internetu z wykorzystaniem Karty SIM.
- 2. Abonentowi przysługuje uprawnienie do wymiany Karty SIM na nową Kartę SIM, w szczególności w przypadku uszkodzenia, kradzieży, utraty, zablokowania.
- 3. Abonent może zlecić wymianę Karty SIM na nową Kartę SIM poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta.
- 4. W przypadku wymiany Karty SIM dotychczasowa Karta SIM jest dezaktywowana.
- 5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@aero2.pl lub poprzez E-BOK lub telefonicznie na numer Działu Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
- 6. Na żądanie Abonenta POLKOMTEL niezwłocznie:
 - a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
 - b. wydaje nową Kartę SIM.
- 7. Żądanie wydania nowej Karty SIM Abonent może zgłosić kontaktując się z Działem Obsługi Klienta.

§ 12. REKLAMACJE

- 1. Reklamacja może dotyczyć:
 - a. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi dostępu do internetu przez POLKOMTEL;
 - b. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi dostępu do internetu.
- 2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi dostępu do internetu, lub od dnia, w którym Usługa dostępu do internetu została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi dostępu do internetu. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 3. Reklamacje wnosi się:
 - a. w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską na adres: Polkomtel sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub w Dziale Obsługi Klienta;
 - b. ustnie do protokołu w Dziale Obsługi Klienta ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów;
 - c. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta;
 - d. pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@aero2.pl.
 - e. poprzez E-BOK lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile POLKOMTEL umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej:
 - a) w Dziale Obsługi Klienta – osoba reprezentująca POLKOMTEL, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie,
 - b) przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – POLKOMTEL potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
5. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu w Dziale Obsługi Klienta, osoba reprezentująca POLKOMTEL, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
6. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@aero2.pl, poprzez E-BOK lub z wykorzystaniem innych środków komunikacji elektronicznej, POLKOMTEL w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
7. Potwierdzenie złożenia reklamacji jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
8. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu do POLKOMTEL przesyłki zawierającej reklamację w formie pisemnej, dzień zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w Dziale Obsługi Klienta (ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów), dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do POLKOMTEL reklamacji przesłanej pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@aero2.pl lub dzień wpływu do POLKOMTEL reklamacji zgłoszonej poprzez E-BOK lub z wykorzystaniem innych środków komunikacji elektronicznej.
9. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta;
 - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. numer ICCID Karty SIM, którego dotyczy reklamacja;
 - e. kwotę odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - f. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, o którym mowa w lit. e;
 - g. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - h. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
10. W przypadku stwierdzenia przez POLKOMTEL, że złożona reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 9, POLKOMTEL niezwłocznie przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków POLKOMTEL wskazuje element albo elementy, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. POLKOMTEL nie wzywa do uzupełnienia braków, jeśli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
11. W przypadku nieokreślenia przez Abonenta w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, POLKOMTEL przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
12. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji dotyczącej Usługi dostępu do internetu w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że POLKOMTEL uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
14. POLKOMTEL przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
15. Jeżeli przekazana przez POLKOMTEL odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, POLKOMTEL na jego żądanie ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania.

§ 13. SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ. POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w Ustawie przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona przez POLKOMTEL lub POLKOMTEL nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja dotycząca Usługi dostępu do internetu została uwzględniona.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta Pakiety Aero

tel. **720007722** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: bok@aero2.pl

Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa. Spółka zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł

str. 10/14

r.

wersja z dnia 14.03.2026

2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okresie od dnia wniesienia reklamacji dotyczącej Usługi dostępu do internetu do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - a. przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na wniosek Abonenta złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
 - b. przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na wniosek Abonenta, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL.
5. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym sposoby ich inicjowania określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§ 14. DANE OSOBOWE PRZEKAZYWANE PRZED ROZPOCZĘCIEM ŚWIADCZENIA USŁUG I PRZETWARZANE W ZWIĄZKU Z ICH ŚWIADCZENIEM.

POLKOMTEL przetwarza przed rozpoczęciem świadczenia Usługi dostępu do internetu oraz w związku z jej świadczeniem Dane aktywacyjne. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z odrębnymi przepisami prawa. Podczas pozyskiwania tych danych POLKOMTEL podaje osobie, której dane dotyczą, informacje o ich przetwarzaniu, niezbędne zgodnie z tymi przepisami, chyba że osoba ta już nimi dysponuje.

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone także na stronie: www.aero2.pl/daneosobowe.

§ 15. PRZETWARZANIE DANYCH TRANSMISYJNYCH I INNYCH DANYCH

1. POLKOMTEL przetwarza Dane transmisyjne oraz inne dane jak dane o lokalizacji, dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, komunikaty elektroniczne zgodnie z przepisami prawa: a. wyłącznie na potrzeby świadczonej Usługi dostępu do internetu,
 - b. za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których te dane dotyczą,
 - c. gdy jest to niezbędne w celu rejestrowania komunikatów elektronicznych i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej, lub
 - d. gdy będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi, w szczególności w celu realizacji zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego POLKOMTEL może anonimizować informacje, o których mowa wyżej.
2. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 1 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, które odpowiednio Abonent lub POLKOMTEL jest zobowiązany zaspokoić lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
3. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych poprzez określenie zakresu Usługi dostępu do internetu świadczonej zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach, gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
4. POLKOMTEL oraz podmioty z nim współpracujące działając na zlecenie organów administracji publicznej mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.

§ 16. USŁUGI POSPRZEDAŻNE. OBSŁUGA KLIENTA

1. Klient/Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta i E-BOK oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Dział Obsługi Klienta, w szczególności w zakresie:
 - a. oferowanej Usługi dostępu do internetu i zasad korzystania z Usługi dostępu do internetu,
 - b. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta Pakiety Aero

tel. **720007722** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: bok@aero2.pl

Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa. Spółka zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł

str. 11/14

wersja z dnia 14.03.2026

r.

- c. informacji na temat dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
- POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Klienta/Abonenta. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Klient/Abonent.
 - Na żądanie Abonenta złożone w trakcie obowiązywania Umowy, POLKOMTEL doręcza nieodpłatnie Informacje przedumowne utrwalone na papierze lub pocztą elektroniczną, zgodnie z jego wyborem.

§ 17. UDOGODNIENIA I USŁUGI DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI, W TYM DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

- POLKOMTEL zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z Usługi dostępu do internetu na zasadzie równości z innymi użytkownikami.
- POLKOMTEL udostępnia dokumenty w formacie tekstowym lub wydrukowane powiększoną czcionką.
- Dokumenty i informacje na stronach internetowych POLKOMTEL, w tym o oferowanej i świadczonej Usłudze dostępu do internetu, dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.
- Strony internetowe oraz aplikacje mobilne POLKOMTEL zapewniają postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
- POLKOMTEL umożliwia korzystanie z tłumacza języka migowego.
- Szczegółowy opis udogodnień, sposób korzystania z nich znajdują się na www.aero2.pl/dostpnosc

§ 18. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ. KODEKSY DOBRYCH PRAKTYK

- Abonent ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem wskazanych poniżej.
- Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
- Abonent może odstąpić od Umowy informując POLKOMTEL o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną) na adres: ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, tel.: 720007722, e-mail: bok@aero2.pl. Aby zachować termin do odstąpienia, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.
- Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu lub ustawowego wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu. Wzory formularzy dostępne są również na stronie: www.aero2.pl/dokumenty.
- POLKOMTEL potwierdza Abonentowi niezwłocznie na trwałym nośniku przyjęcie odstąpienia złożonego w formie dokumentowej.
- W przypadku odstąpienia od Umowy Umowę uważa się za niezawartą.
- POLKOMTEL zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności w sposób wskazany przez Abonenta niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym POLKOMTEL został poinformowany o odstąpieniu. Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem.
- W przypadku, gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usługi dostępu do internetu przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, w razie odstąpienia od Umowy Abonent ponosi koszty Usługi dostępu do internetu proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych przez POLKOMTEL do chwili, w której poinformował POLKOMTEL o odstąpieniu.
- W przypadku gdy POLKOMTEL, za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta, wykonał w pełni Usługę dostępu do internetu, za którą Abonent zobowiązany jest do zapłaty ceny, uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Abonentowi, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości.
- POLKOMTEL stosuje następujące kodeksy dobrych praktyk: Kodeks dobrych praktyk reklamy mobilnej.

Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej przez Abonenta

Załącznik nr 2 - Ustawowy wzór formularza odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

Regulamin obowiązuje od dnia 14 marca 2026 r.

Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej przez Abonenta.....
imię i nazwisko.....
adres**POLKOMTEL sp. z o.o.**

ul. Warszawska 18

35-205 Rzeszów

e-mail: bok@aero2.pl**OŚWIADCZENIE
O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Oświadczam, że na podstawie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, **odstępuję od umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej** zawartej z POLKOMTEL sp. z o.o. w dniu r., związanej z:
Kartą SIM o numerze ICCID:

Jednocześnie **zobowiązuję się do niezwłocznego zwrotu na swój koszt Karty SIM**, nie później jednak niż 14 dni od dnia odstąpienia na adres: **Polkomtel sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów**.

W związku z powyższym proszę o zwrot dokonanych na rzecz POLKOMTEL sp. z o.o. płatności w następujący sposób:

- na rachunek bankowy o numerze:

- lub przekazem pieniężnym na adres:

Podpis Abonenta**(data, miejsce i czytelny podpis)¹**

□□-□□-20□

¹ Tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej

Załącznik nr 2 - Ustawowy wzór formularza odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

POLKOMTEL sp. z o.o.

ul. Warszawska 18

35-205 Rzeszów

e-mail:

bok@aero2.pl

- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
- Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

* niepotrzebne skreślić
