



§ 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, zapewniać będzie możliwość realizacji uprawnień Użytkowników/Klientów do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej 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 telefonicznej Klientów i Użytkowników wRodzinie.

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, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca abonentem Dotychczasowego Dostawcy, która złożyła w Polkomtel Sp. z o.o. wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do sieci Internet i zamierza zawrzeć z Polkomtel Sp. z o.o. umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedpłaconych.

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 usług telekomunikacyjnych przedpłaconych zawarta pomiędzy Użytkownikiem wRodzinie Polkomtel Sp. z o.o. poprzez dokonanie Aktywacji, na podstawie której Polkomtel Sp. z o.o. zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Użytkowników wRodzinie.

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



Użytkownik wRodzinie – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Polkomtel Sp. z o.o.

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

§ 2 ZASADY ZAWARCIA Z POLKOMTEL SP. Z O.O. UMOWY Z ZACHOWANIEM CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

1. W celu zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usługi, jak również weryfikacji możliwości technicznych realizacji tego procesu, Klient kontaktuje się Biurem Obsługi Klienta telefonicznie pod numerem 720007777 (koszt według taryfy operatora) lub w przypadku zamówienia kontaktu z Biurem Obsługi Klienta poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail: bok@wrodzynie.com.pl, zawierającej numer kontaktowy.
2. Podczas rozmowy telefonicznej z Biurem Obsługi Klienta, Klient podaje niezbędne dane do uzupełnienia Wniosku oraz Karty Rejestracyjnej.
3. Wniosek zawiera w szczególności następujące dane:
 - a. umożliwiające identyfikację Klienta oraz identyfikację usługi dostępu do sieci Internet, w szczególności:
 - i. datę złożenia Wniosku,
 - ii. imię i nazwisko,
 - iii. PESEL (lub nazwę firmy, NIP oraz REGON),
 - iv. adres e-mail i numer kontaktowy Klienta,
 - v. 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. Polkomtel Sp. z o.o. doręcza Klientowi do podpisu Kartę Rejestracyjną wraz z kartą SIM oraz kopię złożonego Wniosku za pośrednictwem firmy kurierskiej.
5. Klient w terminie maksymalnie 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia Wniosku do Polkomtel Sp. z o.o. występuje z jego kopią do Dotychczasowego Dostawcy.
6. Na podstawie otrzymanej kopii Wniosku, Dotychczasowy Dostawca w terminie 5 dni roboczych wyznacza najwcześniejszą możliwą datę rozwiązania umowy będącą równocześnie planowaną datą zaprzestania świadczenia usługi i przekazuje tę informację do Polkomtel Sp. z o.o. na wskazany we Wniosku adres e-mail.
7. 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.
8. Skuteczna zmiana dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usług przez Polkomtel Sp. z o.o., która następuje w planowanej dacie wyłączenia usługi u Dotychczasowego Dostawcy, chyba że Użytkownik wRodzinie samodzielnie aktywował kartę SIM.
9. Polkomtel Sp. z o.o. informuje Klienta, w sposób wskazany przez Klienta we Wniosku (e-mail lub SMS) o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczania usługi dostępu do sieci Internet.
10. Anulowanie Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet może nastąpić w przypadku:
 - a. niezgodności danych Klienta podanych we Wniosku z danymi zarejestrowanymi u Dotychczasowego Dostawcy Usług, o czym Polkomtel Sp. z o.o. poinformuje Klienta w taki sam sposób w jaki ma zostać przekazana informacja o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu do sieci Internet,
 - b. złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w związku ze zmianą dostawcy usługi przed datą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu w Polkomtel Sp. z o.o., w tym poprzez złożenie wniosku o przeniesienie numeru, na którym świadczona jest usługa dostępu do sieci Internet.
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 REALIZACJI UPRAWNIENIA UŻYTKOWNIKA WRODZINIE DO ZACHOWANIA CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET W ZWIĄZKU Z ZAWarciEM Z NOWYM DOSTAWCĄ UMOWY NA ŚWIADCZENIE TAKIEJ USŁUGI

1. Polkomtel Sp. z o.o. na podstawie otrzymanej kopii Wniosku od Użytkownika wRodzinie na adres e-mail Biura Obsługi Klienta: bok@wRodzinie.com.pl lub na adres korespondencyjny: Polkomtel Sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, z dopiskiem „BOK wRodzinie”, w terminie 5 dni roboczych 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.

2. Złożenie w Polkomtel Sp. z o.o. kopii Wniosku jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy.
3. Polkomtel Sp. z o.o. rozwiązuje Umowę wiążącą go z Użytkownikiem wRodzinie i zaprzestaje świadczenia usługi (dezaktywacja karty SIM) dopiero po otrzymaniu informacji od Nowego Dostawcy Usług, zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczania usługi dla Klienta, o czym powiadamia Użytkownika wRodzinie.
4. W przypadku braku informacji od Nowego Dostawcy Usług o rozpoczęciu świadczenia usługi w terminie 30 dni od daty wskazanej jako data zakończenia świadczenia usługi, Polkomtel Sp. z o.o. świadczy usługi nadal, a Wniosek uważa się za anulowany.
5. Anulowanie Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet może nastąpić również w przypadku:
 - a. niezgodności danych podanych we wniosku z danymi zarejestrowanymi w Polkomtel Sp. z o.o.,
 - b. złożenia przez Użytkownika wRodzinie 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, w tym poprzez złożenie wniosku o przeniesienie numeru, na którym świadczona jest usługa dostępu do sieci Internet.
6. Polkomtel Sp. z o.o. ma prawo naliczać opłaty z tytułu świadczonej usługi do czasu zakończenia świadczenia usługi.
7. 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@wrodzynie.com.pl lub na adres: Polkomtel Sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, z dopiskiem „BOK wRodzinie”.

§ 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 www.wrodzynie.com.pl.
2. Polkomtel Sp. z o.o. udostępnia Klientom i Użytkownikom wRodzinie Biuro Obsługi Klienta pod numerem 720007777 (koszt według taryfy operatora) i adresem e-mail: bok@wrodzynie.com.pl, mające na celu m.in. udzielanie dodatkowych informacji dotyczących realizacji uprawnienia dotyczącego możliwości zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przy zmianie dostawcy tej usługi.



3. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają w szczególności postanowienia Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Użytkowników wRodzinie, cenniki i regulaminy ofert promocyjnych, a także przepisy Ustawy i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. 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, Użytkownikowi wRodzinie 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.
5. 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.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Użytkownikiem/Klientem terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez Nowego Dostawcę Usługi dostępu do sieci Internet.
7. Tryb wymiany informacji pomiędzy dostawcami usług, 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 Użytkownika do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi.
8. W przypadku wyrażen pisanych dużą literą, a nie zdefiniowanych w Regulaminie, wyrażenia takie mają swoje znaczenie nadane im przez Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Użytkowników wRodzinie.
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.