



§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady na jakich Aero2 Sp. z o.o. (dalej jako: Aero2) z siedzibą w Warszawie (04-028), przy Al. Stanów Zjednoczonych 61A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000305767, NIP: 701-01-23-529, REGON: 141266349, BDO 000334261, o kapitale zakładowym w wysokości 91 958 700,00 PLN, zapewnić 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 Aero2 powołana do obsługi telefonicznej Klientów i Użytkowników wRodzinie.

Aero2 – Aero2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (04-028), przy Al. Stanów Zjednoczonych 61A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000305767, NIP: 701-01-23-529, REGON: 141266349, BDO 000334261, o kapitale zakładowym w wysokości 91 958 700,00 PLN.

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 Aero2 wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do sieci Internet i zamierza zawrzeć z Aero2 umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedpłaconych.

Nowy Dostawca – inny niż Aero2 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 Aero2 poprzez dokonanie Aktywacji, na podstawie której Aero2 zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Aero2 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 Aero2.

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

§ 2

ZASADY ZAWARCIA Z AERO2 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@wrodzinie.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:
 - datę złożenia Wniosku,
 - imię i nazwisko,
 - PESEL (lub nazwę firmy, NIP oraz REGON),
 - 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 wypowiadał samodzielnie umowę z Dotychczasowym Dostawcą Usług, czy też udzielił Aero2 pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
 - c. adres e-mail Aero2 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 Aero2,
 - 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. Aero2 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 Aero2 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 Aero2 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 Aero2 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 Aero2, która następuje w planowanej dacie wyłączenia usługi u Dotychczasowego Dostawcy, chyba że Użytkownik wRodzinie samodzielnie aktywował kartę SIM.
9. Aero2 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 Aero2 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 Aero2, w tym poprzez złożenie wniosku o przeniesienie numeru, na którym świadczona jest usługa dostępu do sieci Internet.
11. Przy zawieraniu Umowy z Aero2, Klient może skorzystać z dostępnych na dzień zawierania Umowy ofert, określających warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Aero2. Zawierając Umowę z Aero 2 Klient korzysta z dostępnego zakresu świadczonych przez Aero2 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. Aero2 na podstawie otrzymanej kopii Wniosku od Użytkownika wRodzinie na adres e-mail Biura Obsługi Klienta: bok@wRodzinie.com.pl lub na adres korespondencyjny: Aero2 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 Aero2 kopii Wniosku jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy.
3. Aero2 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, Aero2 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 Aero2,
 - 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. Aero2 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 Aero2 za pośrednictwem e-mail: bok@wroldzinie.com.pl lub na adres: Aero2 Sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, z dopiskiem „BOK wRodzinie”.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aero2 zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. Regulamin i jego zmiany publikowane są na stronie internetowej www.wroldzinie.com.pl.
2. Aero2 udostępnia Klientom i Użytkownikom wRodzinie Biuro Obsługi Klienta pod numerem 720007777 (koszt według taryfy operatora) i adresem e-mail: bok@wroldzinie.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 Aero2 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 Aero2 jako Dotychczasowego Dostawcy Usług, Użytkownikowi wRodzinie przysługuje od Aero2 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 Aero2, jako Nowego Dostawcy tej usługi, Klientowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Aero2 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 Aero2 dla Użytkowników wRodzinie.
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.