

Informacje przedumowne

dla konsumenta - usługi komunikacji elektronicznej PRONET-SERWIS

Stan na: 3 września 2026 r.

Dostawca: PRONET-SERWIS Krzysztof Płuciennik, ul. Targowa 30, 98-320 Osjaków, NIP 7691989507, REGON 592285509, RPT UKE nr 5178. Kontakt: pronet@pronet-serwis.pl, +48 500 090 823, +48 503 113 486, <https://pronet-serwis.pl>.

1. Główne cechy usług

- Stacjonarny dostęp do Internetu: Światłowód PRONET w sieci własnej, „Oferta na sieci KPO” w lokalizacjach obsługiwanych w modelu hurtowym lub Internet radiowy PRONET - zgodnie z dostępnością pod wskazanym adresem.
- Telewizja: pakiety JAMBOX / usługi powiązane, jeżeli są dostępne w danej lokalizacji i wybrane przez Abonenta.
- Telefonnia komórkowa / transmisja danych: jeżeli wybrana w pakiecie, zgodnie z właściwym cennikiem i warunkami usługi.
- Usługi dodatkowe: m.in. publiczny stały adres IP, łącze symetryczne w wybranych wariantach FTTH, router Wi-Fi 7, ochrona G DATA, pakiety TV i multiroom.

2. Jakość i prędkości Internetu

Dla prędkości deklarowanych do 100 Mb/s prędkość minimalna wynosi 60%, zwykle dostępna 80%, a maksymalna 100% prędkości deklarowanej. Dla prędkości powyżej 100 Mb/s wartości te wynoszą odpowiednio 50%, 80% i 100%. Zasady te stosuje się zarówno do pobierania, jak i wysyłania. Konkretnie wartości dla pakietów Fiber 50/100/200/300/500/600 Mb/s są wskazane w właściwym Cenniku oraz ZPWU.

3. Ceny i opłaty

Ceny brutto zawarte są w Cennikach PRONET-SERWIS. Konkretna miesięczna cena, aktywacja, urządzenia i rabaty są wskazywane w ZPWU i Umowie. Rabaty lokalne mogą zależeć od technologii, adresu i wybranego pakietu usług.

4. Czas trwania umowy

Dostępne są umowy na 12 i 24 miesiące, a w przypadkach wskazanych w ofercie także na czas nieokreślony. Umowa konsumencka na czas określony nie przekracza 24 miesięcy. Warunki ewentualnego automatycznego przedłużenia i rozwiązania są wskazywane w Umowie i ZPWU. Po automatycznym przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony łączna miesięczna opłata za usługi objęte Umową wzrasta o 10,00 zł/mies. względem opłaty obowiązującej w ostatnim miesiącu okresu oznaczonego, jeżeli warunek ten został wskazany dla wybranej oferty w Umowie/ZPWU.

5. Rozwiązanie przed końcem okresu oznaczonego

Jeżeli Abonent wypowie umowę przed końcem okresu oznaczonego albo Dostawca wypowie ją z winy Abonenta, Dostawca może dochodzić odszkodowania zgodnie z art. 304 PKE, nie wyższego niż suma odpowiednich części opłat pozostałych do końca okresu umownego. Zasady są wskazywane w ZPWU i Umowie.

6. Urządzenia

W ZPWU / Umowie określa się urządzenia: przekazane do używania, wynajęte albo sprzedane promocyjnie. Sprzęt będący własnością Dostawcy podlega zwrotowi po zakończeniu Umowy w terminie i na zasadach określonych w Regulaminie.

Dla usługi stacjonarnej Zamawiający powinien posiadać tytuł prawny do lokalu albo zgodę osoby uprawnionej na wykonanie instalacji. W przypadku usługi światłowodowej Abonent udostępnia nieruchomości w uzgodnionym zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kabla, wykonania instalacji, przeglądów i usuwania awarii.

7. Reklamacje i środki ochrony

Reklamacje można składać pisemnie w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie telefonicznie albo osobiście do protokołu w BOK oraz elektronicznie pocztą elektroniczną na pronet@pronet-serwis.pl. Reklamację składa się w terminie 12 miesięcy liczonym zgodnie z Regulaminem. Dostawca rozpatruje reklamację nie później niż w ciągu 30 dni od jej złożenia; nieudzielenie odpowiedzi w tym terminie oznacza jej uwzględnienie w przypadkach przewidzianych prawem. Za zgodą Abonenta potwierdzenie przyjęcia i odpowiedź mogą być przekazywane elektronicznie. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego Konsument może skorzystać z sądu lub ADR przed Prezesem UKE.

8. Otwarty Internet, zarządzanie ruchem i bezpieczeństwo

PRONET nie blokuje ani nie ogranicza legalnego ruchu internetowego z naruszeniem zasad otwartego Internetu. Proporcjonalne i przejrzyste środki zarządzania ruchem mogą być stosowane tylko w przypadkach dopuszczonych prawem, m.in. dla integralności i bezpieczeństwa sieci, wykonania obowiązków prawnych albo przeciwdziałania przeciążeniom. Na jakość mogą wpływać wybrany pakiet, parametry urządzeń i Wi-Fi, ruch w sieci oraz warunki techniczne. Jeżeli dla pakietu oferowane są minimalne poziomy jakości dotyczące opóźnień, zmienności opóźnień lub utraty pakietów, są one wskazywane w ZPWU; w przeciwnym razie Dostawca nie gwarantuje odrębnych wartości tych parametrów poza parametrami wymaganymi prawem.

W przypadku naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenia lub podatności mogącej wpływać na usługę Dostawca podejmuje adekwatne środki ochronne i przekazuje wymagane prawem informacje. Zasady obniżenia należności lub odszkodowania za niewykonanie/nienależyte wykonanie usługi albo niewłaściwą reakcję na zdarzenie bezpieczeństwa wynikają z PKE, Umowy i indywidualnego ZPWU; konkretna kwota lub sposób jej ustalenia muszą być wskazane przed zawarciem Umowy, jeśli dotyczą wybranej oferty.

9. Obsługa posprzedażna, rachunki i serwis

Obsługa klienta i serwis są dostępne w BOK, pod numerami +48 500 090 823 / +48 503 113 486, e-mailem pronet@pronet-serwis.pl oraz - w zakresie udostępnionych funkcji - przez i-BOK. Konsument może otrzymywać faktury elektroniczne na wskazany adres e-mail lub w i-BOK po dokonaniu odpowiedniego wyboru. Jeżeli Abonent będący przedsiębiorcą podlega obowiązkowi KSeF, faktura ustrukturyzowana jest wystawiana i udostępniana w KSeF; e-mail może służyć do kontaktu, powiadomień i awaryjnego przekazania wizualizacji faktury. Przy zaległościach Dostawca stosuje etapową procedurę z Regulaminu: wezwanie do zapłaty, ograniczenie Usługi, zawieszenie, a po dalszym bezskutecznym terminie możliwość wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta.

10. Dane osobowe przekazywane i przetwarzane

Zgody marketingowe są odrębne i dobrowolne. W formularzu klient dokonuje jednoznacznego wyboru TAK albo NIE dla każdego dostępnego kanału marketingowego; brak dokonania wyboru blokuje wysłanie formularza, natomiast wybór NIE nie wpływa na możliwość zawarcia ani wykonywania Umowy.

11. Telefonia, numery alarmowe i usługi partnerów

Jeżeli oferta obejmuje usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery, zasady połączeń do numerów alarmowych, lokalizacji dzwoniącego, przenoszenia numeru, roamingu i ewentualnego umieszczenia danych w

spisie abonentów określają ZPWU, właściwy cennik i warunki operatora sieci/partnera. Wszelkie techniczne ograniczenia dostępu do numerów alarmowych muszą być wskazane klientowi przed zawarciem Umowy.

12. Dostępność i pozasądowe rozwiązywanie sporów

Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnością informacje przedumowne, ZPWU i pozostałe informacje umowne są doręczane w dostępnej postaci, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej konsument może złożyć wniosek do Prezesa UKE o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego; informacje i formularze są dostępne na stronach UKE.

13. Zawarcie na odległość / poza lokalem

Konsument zawierający Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa podczas wcześniej umówionej wizyty ma co do zasady 14 dni na odstąpienie bez podawania przyczyny. PKE zakazuje zawierania umów o usługi komunikacji elektronicznej w gospodarstwie domowym podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy - taka umowa jest nieważna.

14. Dokumenty i charakter informacji

Przed zawarciem Umowy konsument otrzymuje na trwałym nośniku niniejsze Informacje przedumowne i ZPWU. Ceny mogą być zawarte we właściwym Cenniku, a zakres i warunki świadczenia w Regulaminie. Po zaakceptowaniu informacji przedumowne i ZPWU stają się integralną częścią Umowy.