

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej

PRONET-SERWIS - konsumenci

Stan na: 3 września 2026 r.

§ 1. Definicje

- Abonent - konsument będący stroną Umowy z Dostawcą.
- Dostawca / PRONET - PRONET-SERWIS Krzysztof Płuciennik, ul. Targowa 30, 98-320 Osjaków, RPT UKE nr 5178.
- BOK - Biuro Obsługi Klienta PRONET oraz zdalne kanały obsługi wskazane na stronie internetowej.
- Cennik - dokument określający ceny, opłaty i warunki cenowe usług.
- Informacje przedumowne - informacje doręczane konsumentowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.
- ZPWU - Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy doręczane zgodnie z PKE i rozporządzeniem (UE) 2019/2243.
- Sieć - sieć telekomunikacyjna własna PRONET lub sieć podmiotu trzeciego wykorzystywana do świadczenia usług.
- Sprzęt - urządzenia przekazane, wynajęte lub sprzedane Abonentowi w związku z Usługą, w tym ONT, router, antena, dekodery.
- Usługa - usługa komunikacji elektronicznej wskazana w Umowie, w szczególności Internet, telewizja lub telefonia.
- Trwały nośnik - nośnik pozwalający przechować i odtworzyć informacje w niezmienionej postaci przez odpowiedni czas, np. papier lub plik PDF przesłany e-mailem / udostępniony w i-BOK.

§ 2. Zakres i zawarcie Umowy

1. Świadczenie Usług odbywa się na podstawie Umowy w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej, z wyjątkami wynikającymi z prawa.
2. Przed zawarciem Umowy konsument otrzymuje na trwałym nośniku Informacje przedumowne i ZPWU. Po akceptacji stają się one integralną częścią Umowy.
3. Konsument ma prawo wybrać spośród form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę.
4. PRONET nie zawiera umów o usługi komunikacji elektronicznej w gospodarstwie domowym podczas nieumówionej wizyty. Umowa zawarta w takich okolicznościach jest nieważna.
5. Dostępność Usługi zależy od warunków technicznych pod adresem wskazanym przez Abonenta. Wynik wyszukiwarki zasięgu jest informacją wstępną do czasu technicznego potwierdzenia możliwości świadczenia.

§ 3. Aktywacja i przyłączenie

1. Dostawca wykonuje instalację lub przyłączenie w terminie uzgodnionym w Umowie/ZPWU. Abonent zapewnia dostęp do lokalu i zgodę właściciela, jeżeli jest wymagana.
2. Trasa instalacji w lokalu jest uzgadniana z Abonentem z uwzględnieniem warunków technicznych i bezpieczeństwa.
3. Po uruchomieniu Usługi Dostawca może przekazać dane dostępowe, parametry sieci oraz informacje o sprzęcie w protokole, Umowie lub i-BOK.
4. Jeżeli realizacja przyłącza wymaga odrębnej umowy lub prac niestandardowych, ich zakres i koszt muszą zostać przedstawione przed wykonaniem.
5. W przypadku usługi stacjonarnej Abonent powinien posiadać tytuł prawny do lokalu albo zgodę osoby uprawnionej na wykonanie instalacji. Dla usługi światłowodowej Abonent udostępnia nieruchomości w uzgodnionym zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kabla do budynku, wykonania instalacji, przeglądów, prac utrzymaniowych i usuwania awarii.

§ 4. Sprzęt

1. Sprzęt może być udostępniony do używania, wynajęty albo sprzedany promocyjnie. Status urządzenia i opłata są wskazane w Umowie/ZPWU.
2. Abonent powinien korzystać ze Sprzętu zgodnie z instrukcją, chronić go przed uszkodzeniem i nie usuwać zabezpieczeń ani konfiguracji operatora, jeżeli mogłoby to zakłócić Usługę.

3. Sprzęt będący własnością Dostawcy podlega zwrotowi po zakończeniu Umowy w stanie wynikającym z prawidłowego używania, w terminie wskazanym w informacji o rozwiązaniu Umowy. Dostawca informuje o sposobie zwrotu i ewentualnych uzasadnionych kosztach braku zwrotu.
4. Abonent może korzystać z własnego urządzenia końcowego, o ile jest zgodne z wymaganiami technicznymi usługi i przepisami prawa; nie dotyczy to elementów sieci lub urządzeń, które z przyczyn technicznych muszą być zarządzane przez Dostawcę.

§ 5. Warunki świadczenia Internetu

1. Usługa stacjonarnego Internetu jest świadczona bez limitu czasu połączenia i bez limitu ilości danych, chyba że dla konkretnej usługi w ZPWU wyraźnie wskazano inaczej.
2. Dla każdego pakietu stacjonarnego Dostawca wskazuje minimalną, zwykle dostępną i maksymalną prędkość pobierania i wysyłania. Dla prędkości deklarowanych do 100 Mb/s wartości te wynoszą odpowiednio 60%, 80% i 100% prędkości deklarowanej, a dla prędkości powyżej 100 Mb/s - 50%, 80% i 100%. Konkretnie wartości pakietu są wskazane w Cenniku i ZPWU.
3. Dostawca nie blokuje ani nie ogranicza legalnego ruchu internetowego z naruszeniem zasad otwartego Internetu. Środki zarządzania ruchem mogą być stosowane wyłącznie w przypadkach dopuszczonych prawem, m.in. dla integralności i bezpieczeństwa sieci, wykonania przepisów lub ograniczenia wyjątkowego przeciążenia.
4. Stała lub regularnie powtarzająca się istotna rozbieżność między faktyczną jakością usługi a parametrami umownymi może stanowić podstawę reklamacji.

§ 6. Telewizja i usługi partnerów

1. Jeżeli Abonent wybiera telewizję lub usługę realizowaną z udziałem partnera technologicznego, zakres pakietu, urządzenia, dodatkowe regulaminy oraz dane partnera są wskazane przed zawarciem Umowy.
2. Lista kanałów może podlegać zmianom na zasadach wynikających z Umowy, przepisów prawa i warunków dostawców treści. Aktualna lista jest publikowana przez PRONET.
3. Opłaty za dekodery, multiroom, platformę Smart i pakiety premium wynikają z właściwego Cennika.

§ 7. Obowiązki Abonenta

1. Terminowo opłacać należności i podawać prawdziwe dane potrzebne do realizacji Umowy.
2. Nie udostępniać Usługi w sposób sprzeczny z Umową lub prawem, nie podejmować działań zakłócających Sieć, nie wysyłać złośliwego, oszukańczego lub sztucznie generowanego ruchu.
3. Niezwłocznie zgłaszać awarie, utratę Sprzętu, nieuprawniony dostęp oraz zmianę danych kontaktowych istotnych dla realizacji Umowy.
4. Zapewnić dostęp do Sprzętu i instalacji w uzgodnionym terminie, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii lub wykonania obowiązków Dostawcy.

§ 8. Opłaty i rozliczenia

1. Ceny brutto określa Cennik i ZPWU. Okres rozliczeniowy wynosi miesiąc, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Rachunki i faktury są przekazywane w formie uzgodnionej z Abonentem. Konsument może wybrać fakturę elektroniczną na adres e-mail lub w i-BOK. W przypadku Abonenta będącego przedsiębiorcą, do którego mają zastosowanie przepisy o KSeF, faktura ustrukturyzowana jest wystawiana i udostępniana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur. W trybie awaryjnym wizualizacja faktury może zostać przekazana na wskazany adres e-mail albo w inny prawnie dopuszczalny sposób.
3. Jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca może wezwać go do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu ograniczyć świadczenie nieopłaconej Usługi.
4. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usługi Abonent nie uiści należności, Dostawca powiadomi go o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia takiego zawiadomienia może zawiesić świadczenie nieopłaconej Usługi.

5. Jeżeli Abonent uiści zaległe należności po ograniczeniu lub zawieszeniu Usługi, Dostawca wznowi świadczenie w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów i Regulaminu; może zostać naliczona opłata za wznowienie, jeżeli przewiduje ją Cennik.
6. Jeżeli Abonent nie uiści należności w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca zawiadomi go o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie kolejnego 7-dniowego terminu na zapłatę może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta, z zachowaniem zasad dotyczących ewentualnego odszkodowania.
7. Rabat promocyjny obowiązuje wyłącznie po spełnieniu warunków Regulaminu Promocji. Utrata rabatu nie może następować w sposób sprzeczny z PKE lub prawami konsumenta.

§ 9. Awarie, prace techniczne i bezpieczeństwo

1. Dostawca utrzymuje Sieć i podejmuje działania zmierzające do usuwania awarii bez zbędnej zwłoki.
2. Planowane prace mogą powodować czasowe ograniczenie Usługi; o istotnych planowanych pracach Dostawca informuje z wyprzedzeniem, jeżeli jest to możliwe.
3. W razie zagrożenia bezpieczeństwa Sieci, usług lub użytkowników Dostawca może podjąć proporcjonalne środki ochronne i przekazać Abonentowi informacje o zagrożeniu oraz sposobie ochrony, jeśli wymagają tego okoliczności lub prawo.

§ 10. Reklamacje

1. Abonent ma prawo do reklamacji dotyczącej w szczególności niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi albo nieprawidłowego obliczenia należności. Reklamację może złożyć Abonent lub jego pełnomocnik.
2. Reklamacje można składać: (a) pisemnie - podczas wizyty w BOK lub przesyłką pocztową; (b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w BOK; (c) elektronicznie - pocztą elektroniczną. BOK: ul. Targowa 30, 98-320 Osjaków; tel. +48 500 090 823 / +48 503 113 486; e-mail pronet@pronet-serwis.pl.
3. Reklamację składa się w terminie 12 miesięcy od zdarzenia wskazanego w przepisach i Regulaminie, w szczególności od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu, dnia nienależytego wykonania / dnia, w którym Usługa miała być wykonana, albo dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.
4. Dostawca rozpatruje reklamację nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi w tym terminie oznacza uwzględnienie reklamacji w przypadkach przewidzianych prawem. W przypadku reklamacji złożonej pocztą, telefonicznie lub elektronicznie Dostawca potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni, chyba że w tym terminie udzieli odpowiedzi.
5. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Umowie lub odrębnym oświadczeniu, potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź mogą być przekazane elektronicznie na wskazany adres e-mail lub innym uzgodnionym środkiem komunikacji elektronicznej. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego Konsument może dochodzić roszczeń przed sądem albo skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

§ 11. Odpowiedzialność i odszkodowania

1. Dostawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z PKE i Kodeksem cywilnym, z uwzględnieniem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności.
2. Zasady odszkodowania za nieosiągnięcie umownego poziomu jakości oraz za inne zdarzenia są wskazywane w Informacjach przedumownych, ZPWU i odpowiedzi na reklamację.
3. Odszkodowanie za wcześniejsze rozwiązanie umowy na czas oznaczony może być dochodzone wyłącznie w granicach art. 304 PKE.

§ 12. Czas trwania i automatyczne przedłużenie

1. Umowa konsumencka na czas określony może być zawarta maksymalnie na 24 miesiące. PRONET zapewnia możliwość zawarcia umowy również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

2. Jeżeli Umowa przewiduje automatyczne przedłużenie, PRONET nie później niż 30 dni przed końcem okresu oznaczonego przekazuje na trwałym nośniku informację o przedłużeniu, zasadach wypowiedzenia i najkorzystniejszych oferowanych taryfach dotyczących usług objętych Umową.
- 2a. 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 takie warunki zostały wskazane w Umowie/ZPWU dla wybranej oferty.
3. Po automatycznym przedłużeniu Abonent może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W tym okresie płaci jedynie za świadczone usługi, pakiety i opcje.

§ 13. Zmiana warunków Umowy

1. Zmiany jednostronne mogą być wprowadzane wyłącznie w przypadkach i trybie dopuszczonym przez PKE, m.in. gdy wynikają z prawa lub decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne / administracyjne albo wynikają z obiektywnych okoliczności przewidzianych w Umowie.
2. Dostawca doręcza informacje o zmianie na trwałym nośniku i informuje o prawach Abonenta, w tym o prawie wypowiedzenia bez odszkodowania, jeżeli takie prawo przysługuje.
3. Zmiana danych identyfikacyjnych lub kontaktowych Dostawcy nie stanowi zmiany warunków Umowy; Abonent jest o niej informowany zgodnie z PKE.

§ 14. Oferty związane

1. Jeżeli jedna Umowa obejmuje Internet lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą lub urządzeniem, uprawnienia konsumenta przewidziane dla oferty związanej stosuje się do wszystkich jej elementów w zakresie wynikającym z PKE.
2. Jeżeli konsument ma prawo rozwiązać Umowę przed końcem z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania, prawo to może obejmować wszystkie usługi objęte ofertą związaną zgodnie z PKE.
3. Zamówienie dodatkowej usługi lub urządzenia nie przedłuża automatycznie okresu obowiązywania dotychczasowej Umowy, chyba że konsument wyrazi zgodę.

§ 15. Odstąpienie konsumenta

Konsument zawierający Umowę na odległość lub poza lokalem podczas umówionej wizyty może co do zasady odstąpić od niej w terminie 14 dni. Jeżeli konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu, skutki rozliczenia świadczenia wykonanego do odstąpienia wynikają z ustawy o prawach konsumenta. PRONET udostępnia wzór formularza odstąpienia.

§ 16. Wypowiedzenie i zwrot Sprzętu

1. Wypowiedzenie można złożyć co najmniej w formie dokumentowej, zgodnie z formami obsługiwanymi przez Dostawcę i obowiązującymi przepisami. PRONET potwierdza otrzymanie oświadczenia i informuje o dacie zakończenia Usług.
2. Po zakończeniu Umowy Abonent zwraca Sprzęt będący własnością Dostawcy zgodnie z przekazaną instrukcją. Sprzęt sprzedany Abonentowi nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem szczególnych uprawnień konsumenckich.

§ 17. Dane osobowe i tajemnica komunikowania

Zgody marketingowe są dobrowolne i odrębne od oświadczeń niezbędnych do zawarcia i wykonywania Umowy. Formularz może wymagać jednoznacznego wyboru TAK albo NIE dla każdego kanału marketingowego, jednak wybór NIE nie może blokować zawarcia Umowy ani wpływać na zakres podstawowych Usług.

§ 18. Dostępność

Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnością PRONET doręcza informacje przedumowne, ZPWU i informacje umowne w dostępnej postaci. Aktualne informacje o dostępnych kanałach kontaktu są publikowane na stronie PRONET.

§ 19. Spory

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego konsument może dochodzić roszczeń przed sądem powszechnym albo złożyć wniosek do Prezesa UKE o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego na zasadach określonych w PKE i przepisach wykonawczych.

§ 20. Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym w jego wersji. Aktualna wersja jest publikowana na stronie PRONET-SERWIS i doręczana Abonentowi w przypadkach wymaganych prawem. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami pierwszeństwo mają te przepisy.