

Regulamin korzystania z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu przy zmianie dostawcy tej usługi

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą Usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości jej świadczenia, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - a. **Dotychczasowy Dostawca** - dostawca Usługi dostępu do internetu, który na podstawie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej świadczy aktualnie Klientowi Usługę dostępu do internetu,
 - b. **Klient** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dotyczącej Usługi dostępu do internetu z innym niż POLKOMTEL dostawcą,
 - c. **Nowy Dostawca** – inny niż POLKOMTEL dostawca Usługi dostępu do internetu, z którym Abonent zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dotyczącą Usługi dostępu do internetu,
 - d. **Regulamin** - niniejszy Regulamin korzystania z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu przy zmianie dostawcy tej usługi,
 - e. **Umowa** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dotycząca Usługi dostępu do internetu stacjonarnego zawarta z POLKOMTEL,
 - f. **Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu** - Wniosek o zachowanie ciągłości Usługi dostępu do internetu, zgodny z wzorem obowiązującym w POLKOMTEL, który dostępny jest w Punktach sprzedaży i na www.plus.pl/zmiana-dostawcy.

W zakresie nieuregulowanym powyżej określenia używane wielką literą są zdefiniowane w Regulaminie świadczenia Usług komunikacji elektronicznej przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów internetu stacjonarnego.

4. Informacje dotyczące sposobu realizacji uprawnienia opisanego w Regulaminie, dostępne są w Punktach sprzedaży, w Dziale Obsługi Klienta oraz na www.plus.pl/zmiana-dostawcy.
5. W przypadku gdy abonent będący stroną umowy, której przedmiotem jest Usługa komunikacji głosowej świadczona na numerze niegeograficznym i Usługa dostępu do internetu świadczona w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej chce skorzystać z uprawnienia do zmiany dostawcy tych usług składa do nowego dostawcy wniosek o przeniesienie numeru.

§2

WNIOSEK DO POLKOMTEL O ZACHOWANIE CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. Klient, który chce skorzystać z prawa do zachowania ciągłości Usługi dostępu do internetu przy zmianie dostawcy tej usługi występuje do POLKOMTEL z Wnioskiem o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu.
2. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu można złożyć do POLKOMTEL w formie pisemnej i dokumentowej w Punkcie sprzedaży lub formie pisemnej na adres POLKOMTEL.
3. We wniosku Klient określa tryb rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą,
 - b. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą,

- c. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia; ten tryb Klient może określić po uruchomieniu funkcjonalności systemu, o którym mowa w art. 321 Ustawy
4. Po określeniu przez Dotychczasowego Dostawcę planowanego terminu rozwiązania umowy, POLKOMTEL zawiera z Klientem Umowę, wskazując termin rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do internetu.
5. Wypowiedzenie umowy z Dotychczasowym Dostawcą staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do internetu przez POLKOMTEL.
6. POLKOMTEL potwierdza Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do internetu na trwałym nośniku.
7. Jeśli POLKOMTEL nie rozpoczął świadczenia Usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym w Umowie, Dotychczasowy Dostawca kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do internetu przez POLKOMTEL.
8. Jeżeli POLKOMTEL nie rozpoczął świadczenia Usługi dostępu do internetu w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego w Umowie, to Umowę uważa się za niezawartą, o czym POLKOMTEL zawiadomi abonenta.

§ 3

WNIOSEK DO NOWEGO DOSTAWCY O ZACHOWANIE CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. Abonent, który chce skorzystać z prawa do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu przy zmianie dostawcy tej usługi występuje do Nowego Dostawcy z wnioskiem o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu.
2. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do internetu przez Nowego Dostawcę nie nastąpiło w terminie uzgodnionym w umowie z Nowym Dostawcą, POLKOMTEL świadczy usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez Nowego Dostawcę.
3. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do internetu przez Nowego Dostawcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego w umowie z tym dostawcą, wypowiedzenie Umowy z POLKOMTEL w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z Nowym Dostawcą uznaje się za niezawartą, o czym POLKOMTEL zawiadomi Abonenta.
4. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zmiany dostawcy Usługi dostępu do internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia po uruchomieniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 321 Ustawy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty POLKOMTEL:
 - a. opłaty w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres rozliczeniowy,
 - b. odszkodowania należnego w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed upływem czasu oznaczonego.

§ 4

ODSZKODOWANIA ZA OPÓŹNIENIA LUB NADUŻYCIA

1. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie rozpoczęcia świadczenia tej usługi uzgodnionym w umowie z nowym dostawcą, abonentowi przysługuje od nowego dostawcy tej usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art.321 Ustawy, z chwilą jego uruchomienia.

2. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu rozpoczęcia świadczenia usługi uzgodnionego w umowie z nowym dostawcą do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę lub do dnia uznania umowy z nowym dostawcą za niezawartą.
3. W przypadku gdy opóźnienie, nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.