

## Regulamin świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Petrotel z dnia 10.11.2024

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Petrotel Sp z o.o. z siedzibą w 09-411 PŁOCK, CHEMIKÓW 7, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000079669, kapitał zakładowy 8.200.000 PLN, opłacony w całości; NIP: 774-22-71-577, REGON: 610366246, Biuro Obsługi Klienta 24 366 66 66 (opłata zgodnie z taryfą operatora), adres e-mail: Klient indywidualny: [bok@petrotel.pl](mailto:bok@petrotel.pl), Klient Biznesowy: [biznes@petrotel.pl](mailto:biznes@petrotel.pl), dalej Petrotel lub Operator.
2. Usługa jest dostępna dla Abonentów Petrotel.
3. Dostępność poszczególnych treści lub usług cyfrowych Partnerów Petrotel może być uzależniona od korzystania przez Abonenta z określonego urządzenia, lokalizacji, planu taryfowego lub Usługi Podstawowej Operatora.
4. Regulamin obowiązuje od 10.11.2024 r. do odwołania.

### § 2 Definicje

1. **Użyte w Regulaminie** pojęcia oznaczają:
  - a. **Użytkownik (Abonent)** – podmiot będący stroną umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zawartej z Operatorem i korzystający z Usługi;
  - b. **Partner** – podmiot trzeci działający w swoim imieniu i na swoją rzecz, świadczący Użytkownikowi treści cyfrowe lub usługę cyfrową w szczególności filmy, muzykę, gry, oprogramowanie, portal internetowy, serwis streamingowy. Partner może dostarczać określone treści cyfrowe lub usługę cyfrową w sposób zorganizowany, np. jako serwis internetowy, w takim wypadku korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej Partnera może wymagać utworzenia przez Abonenta w serwisie Partnera konta użytkownika lub instalacji dedykowanego oprogramowania, lub akceptacji warunków Partnera w zakresie świadczenia usług, lub akceptacji warunków licencji udostępnionych treści, lub akceptacji warunków licencji oprogramowania udostępnionego przez Partnera;
  - c. **Usługa** - usługa zamawiania i świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Petrotel, którą świadczy Petrotel dla swoich Abonentów;
  - d. **Infolinia** - komórka organizacyjna Petrotel obsługująca Abonentów, za pośrednictwem której możliwy jest kontakt z Petrotel pod adresem: Petrotel Sp. z o.o. ul. Chemików 7, 09-411 Płock, pod numerem telefonu (infolinia): 24 366 66 66 (opłata wg taryfy Operatora), pod adresem e-mail: [petrotel@petrotel.pl](mailto:petrotel@petrotel.pl);
  - e. **eBOK** – serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej, umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o umowach, wystawionych fakturach i płatnościach Abonenta;
  - f. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Petrotel.

### § 3 Zasady świadczenia Usługi

1. Zakres dostępnych treści lub usług cyfrowych Partnerów Petrotel wynika z aktualnej oferty Operatora.
2. W przypadku pobierania opłaty za Usługę, opłata pobierana jest w ramach Usługi fakultatywnego obciążania rachunku i uwzględniona na Rachunku wystawionym przez Operatora. Abonent może korzystać z Usługi fakultatywnego obciążania rachunku po wyrażeniu zgody na jej świadczenie i posiadaniu odpowiedniego limitu kwotowego. Opis oraz zasady korzystania z Usługi fakultatywnego obciążania rachunku zawarte są w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez N Petrotel dla Abonentów. Informacje o Usłudze fakultatywnego obciążania rachunku dostępne są również na stronie [www.npetrotel.pl](http://www.npetrotel.pl).
3. Zamawianie przez Abonenta Usługi, w zależności od jej rodzaju, może zostać dokonane na piśmie, telefonicznie poprzez Infolinię, drogą elektroniczną, w tym za pośrednictwem strony internetowej oraz za pośrednictwem urządzenia (np. dekodera Netia Player).
4. Abonent otrzymuje potwierdzenie złożonego zamówienia na trwałym nośniku.
5. Usługa jest świadczona zgodnie z wybraną przez Abonenta opcją.

6. Operator, w przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia i przyjęciu do wiadomości, iż w związku z jego żądaniem utraci prawo do odstąpienia, rozpoczyna świadczenie Usługi niezwłocznie po złożeniu zamówienia przez Abonenta, a w pozostałych przypadkach rozpocznie świadczenie Usługi nie później niż po upływie 15 dni od złożenia zamówienia przez Abonenta, o ile Abonent nie odstąpił od zamówienia.
7. Operator zaprzestaje świadczenia Usługi z końcem Okresu Rozliczeniowego, w którym jedna ze stron złożyła rezygnację, chyba że Usługa zakończyła się przed tym terminem.
8. Za Usługę pobierane są przez Operatora opłaty zgodnie z wyborem dokonany przez Abonenta.
9. Wszystkie prezentowane opłaty za Usługi są kwotami brutto (zawierają podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami).
10. Operator pobiera opłatę od momentu zapewnienia dostępu do treści lub usługi cyfrowej Partnera niezależnie od tego, czy Abonent utworzył, jeśli było wymagane, konto w serwisie Partnera pozwalające mu na korzystanie z treści lub usług cyfrowych Partnera i czy zaakceptował warunki korzystania z treści lub usług cyfrowych Partnera.
11. Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usługi w przypadku:
  - a. rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą związana była możliwość zakupu Usługi;
  - b. zawieszenia Usługi zgodnie z Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Petrotel dla Abonentów;
  - c. niespełniania warunków dla Usługi fakultatywnego obciążania rachunku wskazanych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Petrotel dla Abonentów.

#### **§ 4 Zasady korzystania z treści lub usługi cyfrowej Partnera**

1. Korzystanie z treści lub usług cyfrowych Partnera, w zależności od ich rodzaju, może wymagać utworzenia przez Abonenta w serwisie Partnera konta użytkownika lub instalacji dedykowanego oprogramowania, akceptacji warunków świadczenia usług (w tym polityki prywatności) przez Partnera, lub akceptacji warunków licencji udostępnionych treści, lub akceptacji warunków licencji oprogramowania udostępnionego przez Partnera, niezbędnego do korzystania z dostarczanych treści.
2. W przypadku udostępniania Partnerowi przez Abonenta danych są one przechowywane i zarządzane przez Partnera na zasadach wskazanych przez Partnera. Operator nie ma dostępu do takich danych i w żaden sposób nie przetwarza takich danych, w szczególności administratorem danych osobowych udostępnionych przez Abonenta Partnerowi jest Partner, chyba że inaczej wskazano przy aktywacji Usługi.

#### **§ 5 Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne**

1. Petrotel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
2. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 10-13. Jeżeli Spółka nie dostarczy usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyrażnie uzgodnionym z konsumentem terminie, Konsument może odstąpić.
3. Konsument może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - a. Petrotel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b. konsument i Petrotel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Konsumenta, a przedsiębiorca nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacyjnym określonym w ust. 10-13.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Petrotel na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Petrotel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Petrotel próbowała doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;

- e. z oświadczenia Petrotel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 5 Petrotel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
8. Petrotel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
9. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konto Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi cyfrowej, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
10. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. w formie pisemnej – na adres: Petrotel Sp. z o.o. ul. Chemików 7, 09-411 Płock;
  - b. telefonicznie – poprzez kontakt z infolinią pod numerem 24 366 66 66 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),
  - c. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@petrotel.pl.
11. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
12. Petrotel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Netią w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
14. Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje w zakresie pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach rzeczników konsumentów, na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (m.in: [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl)). Abonent może również skorzystać z narzędzi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów online <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
15. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu lub o odmowie udziału. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

## § 6 Prawo do odstąpienia

1. W przypadku zawierania umowy dot. Usługi z Użytkownikiem poza lokalem Operatora lub na odległość, Użytkownik ma prawo odstąpienia od tej umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia umowy. Użytkownik nie ma prawa odstąpienia od umowy dot. Usługi zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość, jeśli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.
2. Szczegółową informację o prawie do odstąpienia od umowy zgodną z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zawiera Załącznik A do niniejszego Regulaminu.

## § 7 Postanowienia końcowe

1. Petrotel może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
2. Netia jest uprawniona do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 3-6.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. Petrotel informuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.netia.pl](http://www.netia.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Netia informuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Petrotel dla Abonentów.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Petrotel dla Abonentów.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem [www.petrotel.pl](http://www.petrotel.pl).

## Załącznik A do Regulaminu świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Petrotel

### I. Informacja o prawie odstąpienia od umowy

#### Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Petrotel (zamówienia treści lub usługi cyfrowej Partnera) w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, o ile nie utracili Państwo takiego prawa, wyrażając zgodę na spełnienie świadczenia przed upływem terminu na odstąpienie od umowy i przy wyrażeniu takiej zgody zostali Państwo poinformowani o utracie przysługującego Państwu prawa do odstąpienia od umowy w chwili udzielenia takiej zgody.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy (złożenia zamówienia).

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Petrotel o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), przekazanego Państwu również w pkt II niniejszych Informacji, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

#### Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

### II. Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(UWAGA: formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Petrotel Sp. z o.o. ul. Chemików 7, 09-411 Płock.

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)(\*\*)

Infolinia: 24 366 66 66

e-mail: [bok@petrotel.pl](mailto:bok@petrotel.pl), [biznes@petrotel.pl](mailto:biznes@petrotel.pl)

Petrotel Sp. z o.o.  
ul. Chemików 7  
09-411 Płock

- Adres konsumenta(-ów)(\*\*)
- Podpis konsumenta(-ów)(\*\*) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić

(\*\*) W rozumieniu formularza za konsumenta uważa się także osobę fizyczną, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego