

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

przez ATM S.A. Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (04-186), przy ul. Grochowskiej 21 A (dalej ATM).

§ 1 Definicje

Następujące wyrażenia lub skróty występujące w niniejszym Regulaminie lub Umowie na świadczenie usług (zwana dalej Umową) będą miały znaczenie podane poniżej:

- *Strona / Strony* – ATM i Usługobiorca zwany również Abonentem, występujący w Umowie zarówno razem jak również oddzielnie.
- *Strona trzecia* – osoba fizyczna lub prawna nie będąca stroną umowy.
- *Siła wyższa* – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka itp.
- *Infrastruktura telekomunikacyjna* – urządzenia telekomunikacyjne, nie będące urządzeniami końcowymi, linie, kanalizacje, słupy, wieże, maszty, kable, przewody oraz osprzęt, wykorzystywane do zapewnienia telekomunikacji.
- *Urządzenie telekomunikacyjne* – urządzenie elektryczne, optyczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewnienia transmisji stosowane w telekomunikacji (pod pojęciem telekomunikacji rozumie się także usługi w warstwie IP – np. routery, przełączniki), nazywane również *Urządzeniem transmisyjnym*.
- *Łącze telekomunikacyjne (cyfrowe)* – zespół środków transmisyjnych służących do przesyłania sygnału (cyfrowego) o określonej przepływności.
- *Łącze zapasowe* – łącze telekomunikacyjne, których zadaniem jest transmisja danych w przypadku awarii łączy podstawowych, na bazie których ATM świadczy usługi. Przełączanie transmisji na łącze zapasowe odbywa się automatycznie, tzn. bez ingerencji użytkownika.
- *Sieć telekomunikacyjna* – urządzenia telekomunikacyjne i łącza telekomunikacyjne, zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną.
- *Usługi* – wszelkie prace wykonywane przez ATM na podstawie Umowy.
- *Okres rozliczeniowy* – określony w Umowie czas, za który Wykonawca wystawia faktury za świadczenie Usług.
- *Usterka* – uszkodzenie systemu, powodujące zmniejszenie funkcjonalności (w tym obniżenie niezawodności) wykonywanej usługi, a w szczególności usterką jest przełączenie transmisji na łącze zapasowe.
- *Awaria* – uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykonywanie usług. Awarią nie jest przerwa na łączu podstawowym, jeśli zostaje utrzymana praca na łączu zapasowym.
- *Incydent* – wystąpienie Usterki lub Awarii, będące przedmiotem zgłoszenia serwisowego. Jeżeli Incydent trwa na przełomie okresu rozliczeniowego, zostanie zaliczony do okresu późniejszego.
- *Czas reakcji* – okres od zgłoszenia awarii (usterki) do podjęcia przez ATM prac diagnostyczno-naprawczych, mających na celu przywrócenie pierwotnej funkcjonalności usługi.
- *Czas naprawy* – okres od zgłoszenia awarii (usterki) do przywrócenia pełnej, pierwotnej funkcjonalności usługi.
- *Jednostki* – 1 Mb/s – oznacza 1 000 (tysiąc) kb/s, czyli 1 000 000 (milion) b/s (bitów na sekundę) – jednostka przepływności łączy cyfrowych i IP. W przypadku usług świadczonych na bazie łączy w technologii ATM 1 Mb/s ruchu definiuje się jako 2 604,2 cps (shaping cisco 1104 kbps). Gdy szerokość pasma powoduje, iż wartość cps wyraża się liczbą, częścią ułamkową, należy ją zaokrąglić do wartości całkowitej zgodnie z regułami zaokrąglania (0,00 – 0,49.. -> w dół, 0,50 – 0,99.. -> w górę).

§ 2 Zakres świadczonych przez ATM usług telekomunikacyjnych

1. Na podstawie niniejszego regulaminu ATM świadczy usługi dla abonentów nie będących konsumentami.
2. Szczegółowy opis usług oraz inne dane ich dotyczące określa Umowa. Integralną częścią Umowy jest niniejszy Regulamin i cennik usług.
3. ATM umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi ATM zawarło oddzielne porozumienia.
4. ATM nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez abonenta i jego użytkowników oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania przez Usługobiorcę lub osoby trzecie informacji przez sieć telekomunikacyjną ATM.

§ 3

Umowa o świadczenie usług

1. Wnioskujący o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usługi za pomocą urządzeń będących własnością ATM, wskazując miejsce do instalacji tych urządzeń, obowiązany jest wykazać tytuł stanowiący o uprawnieniu do instalacji takich urządzeń.
2. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji włącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
3. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością ATM i uruchomienie usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez ATM następuje tylko w przypadku, gdy dana usługa przewiduje taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w umowie. W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia abonenta w aktywacji usługi lub odmowy podpisania protokołu przez abonenta, ATM jest uprawnione do dokonania jednostronnie aktywacji usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez abonenta na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji usługi i uznaniu ich przez ATM, ATM ustala następny termin aktywacji usługi.
4. W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
5. W przypadku braku pisemnego oświadczenia abonenta o nie przedłużaniu umowy, złożonego do ATM najpóźniej na 30 dni przed upływem pierwszego i każdego następnego okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony umowy, na kolejny okres obowiązywania umowy, odpowiadający długością ostatniemu okresowi obowiązywania umowy chyba że umowa stanowi inaczej.
6. Usługobiorca zapewnia upoważnionym przedstawicielom ATM kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością ATM.
7. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

§ 3a

Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do internetu, ATM traktuje wszystkie transmisje danych w ten sam sposób, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. ATM informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach związanych w szczególności z koniecznością utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci, urządzeń końcowych użytkowników końcowych, a także w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, zapewnienia zgodności z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej oraz prawa krajowego oraz w przypadku awarii sieci, przeciążenia sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz wystąpienie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.
3. Stosowane przez ATM środki zarządzania ruchem nie powodują naruszenia prywatności użytkowników końcowych ani ochrony ich danych osobowych.
4. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości, inne parametry jakości usług oraz działania podejmowane przez samych użytkowników końcowych, mogą wpływać na usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług, jak również od ograniczeń leżących po stronie tych dostawców, co w konsekwencji może powodować, że niektóre treści, aplikacje, usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji lub usług.
5. Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.
6. W przypadku usługi dostępu do internetu ATM, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:
 - a) prędkość minimalna – minimalna prędkość, jaką ATM zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu;
 - b) prędkość zwykle dostępna – prędkość, jaką Usługobiorca może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi;

- c) prędkość maksymalna - maksymalna prędkość, jaką ATM zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu;
 - d) prędkość deklarowana – prędkość wskazywania przez ATM w reklamie. ATM zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametrów jakościowych. Deklarowane parametry jakościowe są dostępne wyłącznie w sieci ATM.
7. Znaczne odstępstwa od prędkości wskazanych w ust. 6 mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.
 8. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez ATM, Usługobiorca ma prawo złożenia reklamacji zgodnie z § 8 Regulaminu. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim ATM ponosi odpowiedzialność na zasadach § 7 Regulaminu, o ile Umowa nie przewiduje inaczej.
 9. Szczegółowe informacje dotyczące świadczenia usługi dostępu do internetu dostępne są na stronie www.atman.pl.”

§ 4

Zakres obsługi serwisowej

1. ATM zapewnia całodobowy dostęp do centrum obsługi klienta (NOC). Dane kontaktowe do NOC są udostępnione na stronie www.atman.pl
2. NOC udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej.
3. Szczegółowe terminy reakcji serwisowej w zakresie napraw awarii spowodowanych przez ATM określa Umowa.

§ 5

Urządzenia

1. W celu wykonania umowy ATM może umożliwić korzystanie przez Usługobiorcę z urządzeń będących własnością ATM (przez własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający ATM do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają Usługobiorcę jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniechania Usługobiorcy.
3. ATM jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń, z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem Usługobiorcy.
4. ATM ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwy w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, terminy oraz czas trwania konserwacji i modernizacji określa Umowa. ATM będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnego korzystania z usług. Czynności konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej nie stanowią awarii ani usterek w rozumieniu niniejszego Regulaminu i Umowy.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością ATM w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością ATM. Usługobiorca zobowiązuje się, że w przypadku zatrzymania, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 1 % wartości zakupowej brutto urządzeń za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

§ 6

Płatność za usługi

1. Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za świadczone usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z Umowy. Usługobiorcy nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których ATM posiada tytuł prawny.
2. Opłata abonamentowa wyliczona jest min. na podstawie następujących parametrów i miar świadczonej usługi:
 - a) zagwarantowanej minimalnej szybkości przekazywania sygnałów w sieci;
 - b) wielkości (wolumen) ruchu generowanego w sieci ATM przez użytkownika;
 - c) opłaty za udostępnianie usługi polegającej na realizacji połączeń sygnałów głosowych za pomocą ich przetworzenia;
 - d) sumarycznego czasu połączeń na wybrane kierunki w usłudze z pakietem minut, dostępnych w ramach opłaty minimalnej;
 - e) wielkości udostępnionej fizycznej przestrzeni lub rodzaj urządzeń technicznych w przypadku usługi kolokacji;

- f) dostępu do zdefiniowanych usług "wirtualnych" wyspecyfikowanych w ofercie (elementy usług hostingowych)
3. Faktury przesyłane są pocztą na adres Usługobiorcy wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z Usługobiorcą.
 4. Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
 5. Faktura określa wysokość opłat za usługi zgodnie z cenami w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone, z góry za dany okres rozliczeniowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
 6. ATM dostarcza wraz z fakturą wykaz wykonanych usług.
 7. ATM może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
 8. Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i Umowie.
 9. W indywidualnych przypadkach ATM może uzależnić zawarcie Umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku Umowa.

§ 7

Odpowiedzialność ATM i zasady wypłaty kar umownych

1. ATM ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania Usługobiorcy, niedochowania przez Usługobiorcę przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub Umowy lub ATM nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
2. ATM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez Usługobiorcę połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 2 ust.3.
3. Określone w Umowie kary umowne w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy ATM, a Usługobiorca dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
4. Zapłata kar umownych następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności ATM z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta chyba, że abonent zwróci się pismem do ATM o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe abonenta.
5. ATM nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez abonenta korzyści.
6. Strony na zasadach określonych w umowie mogą odrębnie unormować zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do internetu, niedotrzymania z winy ATM wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby ATM albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej ATM lub w Umowie albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie lub telefonicznie lub przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych przez ATM, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym ATM niezwłocznie powiadomi abonenta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez ATM informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby Abonenta (reklamującego);
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer umowy, której dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny abonenta albo adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy ATM umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej ATM potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że przed upływem tego terminu udzieli odpowiedzi na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje datę jej złożenia oraz nazwę, adres oraz właściwy numer telefonu jednostki ATM.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie lub pisemnie w ATM nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca ATM przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, ATM, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. ATM zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Abonenta przez ATM odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki ATM rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika ATM, z podaniem imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. ATM potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, ATM potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej ATM potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, ATM potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
13. Jeżeli wysłana przez ATM odpowiedź na reklamację nie została doręczona abonentowi, ATM, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, ATM ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej została pierwotnie wysłana odpowiedź na reklamację. ATM nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

§ 9

Ograniczenie świadczenia usług

1. ATM może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz Usługobiorcy w przypadkach wskazanych w Umowie jak również w związku z rozsyłaniem wirusów, niezamówionych informacji, podejmowaniem działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonywaniem zmian, usuwaniem lub dodawaniem zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody; naruszaniem prywatności lub dobra osobistego innej osoby korzystającej z usługi; wykorzystywaniem usług do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami; udostępnianiem treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze

- obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.; korzystaniem z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez ATM opłata za świadczone usługi jest naliczana oraz jest należna od abonenta w pełnej wysokości zgodnie z Umową i cennikiem.
 3. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi Usługobiorcy, ATM może pobrać odrębną opłatę w wysokości opłaty abonamentowej.

§ 10 Ochrona danych osobowych

1. Strony ustalają, iż w ramach zobowiązań wynikających z istoty świadczonych usług, wymienionych w Umowie, wszelkie czynności realizowane przez ATM na rzecz Usługobiorcy nie będą stanowić przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, w związku czym podmiotem wyłącznie uprawnionym i zobowiązanym w zakresie wynikającym z regulacji tejże ustawy będzie Usługobiorca wyłącznie decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych.
2. Usługobiorca zobowiązuje się ulokować sprzęt będący przedmiotem Umowy w miejscu i w sposób spełniający wymogi bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych przewidziane Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz przepisami rozporządzenia ministra spraw wewnętrznych i administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100 poz. 1024), przy czym Usługobiorca, jako administrator danych osobowych decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych w rozumieniu ww. ustawy zobowiązany jest przestrzegać warunki bezpieczeństwa obowiązujące w ATM bez zastrzeżeń.
3. Strony zgodnie ustalają, iż Usługobiorca w ramach świadczonych usług nie powierzył ATM przetwarzania danych osobowych.

§ 11 Szczególne przypadki rozwiązania umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:
 - a) za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej,
 - b) jeżeli strona umowy żądająca wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony dokona zapłaty na rzecz drugiej strony odszkodowania w wysokości łącznej opłaty wynagrodzenia, jakie pozostałoby do zapłaty do końca trwania umowy zawartej na czas określony, gdyby umowa nie została rozwiązana wcześniej,
 - c) w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych.
2. ATM może rozwiązać umowę z Usługobiorcą w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez ATM, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,
 - b) niezawinionej przez ATM zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
 - c) nie uregulowania w terminie przez Usługobiorcę opłat na rzecz ATM za świadczone usługi,
 - d) wykorzystywania przez Usługobiorcę urządzeń i sieci telekomunikacyjnej ATM w sposób sprzeczny z umową, zagrażający istotnym interesom osób trzecich lub interesom ATM,
 - e) wykorzystywania przez Usługobiorcę bez zgody ATM urządzeń przekazanych Usługobiorcy do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - f) naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez Usługobiorcę i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,
 - g) podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych danych w umowie,
3. W przypadkach określonych w ust. 2 lit. c) – g) Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz ATM odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 lit. b). W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, odszkodowanie to określone jest w wysokości sumy abonamentów za trzy miesiące poprzedzające rozwiązanie umowy (lub innych opłat za trzy miesiące, w przypadku gdy płatność za daną usługę następuje w formie takich opłat a nie abonamentu).
4. Usługobiorca może rozwiązać umowę z ATM w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez ATM i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,
 - b) wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez ATM.
5. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym na wskazany w umowie adres drugiej strony, chyba że adres od momentu podpisania umowy zmienił się i strony zostały o tym powiadomione. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno zawierać podstawę (przyczynę) faktyczną i formalną rozwiązania.

6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy ATM zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

§ 12 Cesja

Usługobiorca, bez zgody ATM wyrażonej na piśmie, nie ma prawa do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem postanowień prawa w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w Umowie lub Regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy zapisami umowy a regulaminem pierwszeństwo zastosowania mają zapisy Umowy.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 stycznia 2017 roku.

wersja 4.0.