

Regulamin świadczenia usługi Serwery dedykowane

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) zawiera ogólne warunki usługi płatnego korzystania z serwerów dedykowanych przeznaczonych do wyłącznego użytku przez klienta nabywającego usługę (dalej: „Usługa”).
2. Usługa jest świadczona przez ATM spółkę akcyjną z siedzibą w Warszawie przy ul. Grochowskiej 21a wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000034947 (dalej: „ATM”).
3. Usługa skierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców, tj., do podmiotów wpisanych do przewidzianych prawem rejestrów oraz posiadających numery NIP i REGON.
4. Przedsiębiorca korzystający z Usługi (dalej: „Usługobiorca”) wyraża zgodę na treść Regulaminu i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
5. Korzystanie z Usługi jest płatne według Załącznika nr 1 do Umowy. W przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online korzystanie z Usług jest płatne według cennika zamieszczonego na stronie internetowej Atman (dalej: „Cennik”). Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu.
6. Parametry techniczne Usługi określone są w dokumencie „Parametry Techniczne i parametry SLA dla Usługi Serwery Dedykowane” stanowiącym Załącznik Szczegółowy do Umowy. W przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online Parametry techniczne Usługi określone są w dokumencie „Parametry Techniczne i parametry SLA dla Usługi Serwery Dedykowane” umieszczonym na stronie internetowej Atman. Zmiana SLA nie stanowi zmiany Regulaminu.
7. ATM gwarantuje wysoką jakość Usługi. Za niezachowanie przez ATM gwarantowanej jakości Usługi, Usługobiorcy przysługują kary umowne, określone w dokumencie „Parametry Techniczne i parametry SLA dla Usługi Serwery Dedykowane”.
8. Usługobiorca jest świadomy faktu, iż nie ma fizycznego dostępu do serwera, z którego korzysta w ramach Usługi. Usługobiorca ma do serwera jedynie dostęp zdalny i jest wyłącznym administratorem tego serwera.

§ 2

Zawarcie i rozwiązanie Umowy

1. Warunkiem korzystania z Usługi jest rejestracja polegająca na podaniu prawdziwych danych Usługobiorcy, w szczególności nazwy firmy, danych adresowych, numeru NIP oraz skonfigurowanie Usługi zgodnie z procedurą zakupu Usługi określoną w internetowych formularzach rejestracyjnych.
2. W przypadku zmiany danych podanych przy rejestracji, Usługobiorca obowiązany jest do ich niezwłocznej aktualizacji. Wszelka korespondencja wysłana do Usługobiorcy na ostatnio podany adres zostanie uznana za doręczoną prawidłowo.
3. ATM może zażądać od Usługobiorcy dokumentów potwierdzających dane podane przez niego przy rejestracji lub dane później zaktualizowane. Usługobiorca ma obowiązek przesłać dokumenty wskazane przez ATM w terminie oraz w formie – określonych w skierowanym do niego żądaniu.
4. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez ATM na fakturze („Okres rozliczeniowy”). W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres rozliczeniowy opłata za Usługę naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym Okresie. W szczególności faktura może zawierać opłatę za Okres rozliczeniowy dłuższy niż jeden miesiąc w przypadku wyrównania opłat do pełnego miesiąca kalendarzowego.
5. ATM może naliczyć w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczone.
6. Miesięczne opłaty za Usługę będą fakturowane z góry i płatne przez Usługobiorcę przy użyciu systemu płatności internetowych wskazanego przez ATM lub przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturze, w terminie 14 dni od daty wystawienia przez ATM faktury, pod rygorem zapłacenia odsetek ustawowych za opóźnienie.
7. W przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online faktury mogą być poprzedzone fakturami pro forma. W tym przypadku ATM wystawi i udostępni Usługobiorcy fakturę VAT za zakupioną Usługę po uiszczeniu przez Usługobiorcę płatności.
8. Opłaty jednorazowe płatne będą przez Usługobiorcę w terminie 7 dni od daty podpisania Protokołu odbioru Usługi. W przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online Opłaty jednorazowe naliczone będą na fakturze pro forma, o której mowa w ust. 2.7. W przypadku niezgłoszenia przez Usługobiorcę w terminie 5 dni od daty uruchomienia Usługi reklamacji z powodu niedziałania lub nieprawidłowego działania Usługi uznaje się, że Usługa została uruchomiona, działa i jest sprawna technicznie.
9. Za datę płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na rachunek ATM.
10. W przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online Usługa zostanie aktywowana po dokonaniu przez Usługobiorcę zapłaty za pierwszy okres rozliczeniowy, w terminie określonym podczas procedury zakupu Usługi.
11. W przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online zawarcie Umowy następuje po złożeniu przez Usługobiorcę oświadczenia o zaakceptowaniu Regulaminu, Cennika i Załącznika Parametry Techniczne i SLA dla usługi Serwery Dedykowane, dokonaniu przez niego zapłaty za pierwszy okres rozliczeniowy oraz skonfigurowaniu Usługi przez ATM.
12. W przypadku Usługobiorców, którzy korzystają z oprogramowania firm trzecich udostępnianego odpłatnie przez ATM, załącznik do Regulaminu stanowi warunki ogólne korzystania z tego oprogramowania (dalej: „Warunki”), zaakceptowane przez Usługobiorcę przy zakupie Usługi. Zmiana Warunków nie stanowi zmiany Umowy i Regulaminu. Usługobiorca zobowiązany jest do poinformowania ATM przy zawieraniu Umowy, a także co roku do końca stycznia danego roku, o liczbie wykorzystywanych przez Usługobiorcę licencji własnych i liczbie użytkowników zarejestrowanych na serwerze.
13. W przypadku, gdy Usługobiorca nie dokona płatności za Usługę w terminie określonym na fakturze, Usługa zostanie zawieszona po uprzednim wezwaniu klienta do zapłaty. Dane Usługobiorcy będą przechowywane w systemie przez 14 dni po wyłączeniu Usługi w celu umożliwienia ponownej aktywacji Usługi. Po tym okresie Usługa zostanie wyłączona.
14. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony. Czas trwania Umowy dla poszczególnych Usług określony jest w Załączniku nr 1 do Umowy „Specyfikacja techniczna wraz z wykazem opłat za Usługę”, a dla Usług zawieranych przez Usługobiorcę online w zależności od treści oświadczenia złożonego przez Usługobiorcę podczas procedury zakupu Usługi. Po upływie okresu obowiązywania Umowy na czas oznaczony określony w „Specyfikacji technicznej wraz z wykazem opłat za Usługę” Umowa zostaje automatycznie przedłużona na kolejny czas oznaczony 12 miesięcy, po którym ulega przedłużeniu na kolejne okresy 12 miesięczne, chyba że którakolwiek ze stron Umowy na jeden miesiąc przed końcem aktualnie obowiązującego okresu jej trwania, złoży drugiej stronie pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy lub o jej przekształceniu w umowę zawartą na czas nieoznaczony.
15. W przypadku Usług zamawianych na czas nieokreślony, a także w przypadku przedłużenia Umowy na czas nieokreślony każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.

16. Umowa (także w przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online) może zostać rozwiązana, z zastrzeżeniem ust. 2.14 i 2.15:
 - a. za zgodnym porozumieniem stron lub
 - b. w przypadku dokonania zapłaty przez stronę żądającą jej rozwiązania 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.
17. ATM ma prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a. nieuiszczenia przez Usługobiorcę opłat należnych ATM z tytułu świadczenia Usługi, w terminie określonym w fakturze VAT;
 - b. naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu wraz ze wszystkimi załącznikami.
18. Usługobiorcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a. naruszenia przez ATM postanowień Regulaminu,
 - b. ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 5 dni z przyczyn zawinionych przez ATM.
19. W przypadkach określonych w ust. 2.17 lit. a) – b) Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz ATM odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 2.16 lit. b).
20. Faktury VAT będą doręczane Usługobiorcy wyłącznie w formie elektronicznej przez przesłanie na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej informacji o dostępności faktury w portalu udostępnianym przez ATM klientom Usługi. Usługobiorca akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na udostępnianie faktur drogą elektroniczną.
21. Oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia lub o braku woli dalszego kontynuowania Umowy wymagane są na piśmie pod rygorem nieważności. Usługobiorca może dokonać rezygnacji z Usług zamawianych online składając również oświadczenie do Biura Obsługi Klienta Atman.

§ 3

Odpowiedzialność

1. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za Zawartość, przez którą należy rozumieć wszelkie treści, informacje, pliki lub aplikacje zamieszczane przez Usługobiorcę na serwerze udostępnionym mu w ramach Usługi (dalej: „Zawartość”) oraz sposób wykorzystania serwera udostępnionego mu w ramach Usługi oraz za prawdziwość oświadczeń złożonych zgodnie z ust. 3.5 poniżej.
2. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za sposób eksploatacji Usługi tj. stosowanie się do specyfikacji określonej przez ATM w załączniku „Parametry techniczne i parametry SLA dla Usługi Serwery dedykowane”. Usługobiorca zobowiązuje się do nieinstalowania na serwerach urządzeń do transmisji danych.
3. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za konsekwencje zmian dokonanych przez Usługobiorcę w konfiguracji BIOS lub FIRMWARE urządzeń udostępnionych na rzecz Usługobiorcy. W przypadku uszkodzenia przez Usługobiorcę serwerów wskutek nieprawidłowego i niezgodnego z Umową korzystania przez Usługobiorcę z serwerów, ATM przysługuje prawo do naliczenia usługobiorcy kary umownej w wysokości stanowiącej równowartość uszkodzonego serwera.
4. Usługobiorca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, aby osoby trzecie korzystające z funkcjonalności i usług oferowanych przez Usługobiorcę przy wykorzystaniu serwera udostępnionego w ramach Usługi, przestrzegaly postanowień Regulaminu zawartych w ust. 3.5 poniżej, odnoszących się do Usługobiorcy.
5. Usługobiorca oświadcza, że zamieszczona przez niego na serwerze Zawartość:
 - a. nie narusza praw osób trzecich, w tym praw autorskich, praw do znaków towarowych, tajemnicy handlowej, ani też dóbr osobistych;
 - b. nie narusza obowiązującego prawa i powszechnie przyjętych norm obyczajowych;
 - c. nie będzie obraźliwa oraz nie będzie zawierała gróźb skierowanych pod adresem osób trzecich;
 - d. nie będzie zawierała treści rasistowskich lub zachęcających do wstąpienia do sekty;
 - e. nie zawiera wirusów lub innych programów/narzędzi komputerowych, których celem jest powodowanie szkód, przechwytywanie danych, łamanie zabezpieczeń lub powodowanie destabilizacji systemów komputerowych lub sieci;
 - f. nie będzie wykorzystywana do wysłania spamu;
 - g. nie będzie zawierała aplikacji służących do atakowania lub włamywania się na inne serwery przy pomocy takich technik jak: skanowanie portów, sniffing, spoofing;
 - h. nie będzie zawierała bezpośrednich lub pośrednich odsyłaczy, ani jakichkolwiek przekierowań do Zawartości:
 - która jest zgodnie z Regulaminem niedozwolona;
 - w stosunku do których Usługobiorca nie ma prawa umieszczać odsyłaczy ani przekierowań.
6. ATM zastrzega sobie prawo do usuwania lub blokowania Zawartości naruszającej Regulamin, przy użyciu wszelkich niezbędnych środków technicznych, nie wykluczając odłączenia całego serwera.
7. ATM zastrzega sobie prawo do stosowania narzędzi, które będą zabezpieczone przed naruszeniem postanowień Regulaminu.
8. ATM nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w komputerowym oprogramowaniu zainstalowanym na serwerze, z którego korzysta Usługobiorca (firewall – blokady, niewłaściwa konfiguracja, programy antywirusowe i inne), a które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z Usługi.
9. ATM nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Usługobiorcę z Usługi lub korzystaniem niezgodnym z postanowieniami Regulaminu;
 - b. wszelkie problemy w funkcjonowaniu Usługi, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których ATM przy zachowaniu należytej staranności nie było w stanie przewidzieć lub którym nie mogło zapobiec, w szczególności w przypadku problemów w funkcjonowaniu Usługi związanych z jakością usług świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, utratą haseł przydzielonych Usługobiorcy oraz zdarzeń losowych o charakterze siły wyższej;
 - c. Zawartość zamieszaną przez Usługobiorcę lub osoby trzecie na serwerach udostępnionych w ramach Usługi;
 - d. utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, systemu lub też innymi okolicznościami niezależnymi od ATM.
 - e. zmiany dokonane przez Usługobiorcę konsoli IPMI oraz konsekwencje takich zmian;
 - f. szkody powstałe w przypadku udostępnienia przez Usługobiorcę zdalnej konsoli IPMI, haseł dostępu do serwera lub portalu Usługobiorcy osobom trzecim;
 - g. jakiegokolwiek problemy wynikające z instalacji systemów wirtualizacji sprzętowej, której nie wykonał ATM
 - h. konsekwencje zmian dokonanych przez Usługobiorcę w konfiguracji BIOS lub FIRMWARE urządzeń udostępnionych na rzecz Usługobiorcy.
10. Kary umowne przysługujące Usługobiorcy od ATM z tytułu awarii w świadczeniu Usługi określone zostały w dokumencie „Parametry Techniczne i parametry SLA dla Usługi Serwery dedykowane” i będą potrącone z opłat za Usługę należnych od Usługobiorcy za następny okres rozliczeniowy, a w przypadku rozwiązania Umowy – zostaną uiszczone na podstawie noty księgowej.
11. Kary umowne określone w dokumencie „Parametry Techniczne i parametry SLA dla Usługi Serwery dedykowane” stanowią całkowity zakres odpowiedzialności ATM z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia usługi. Odpowiedzialność ATM z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich jest umownie wyłączona.

12. Maksymalna wysokość kar umownych (opustu) dla Usługi Serwery dedykowane w skali miesiąca nie może przekroczyć jednokrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi, a w skali roku nie może przekroczyć trzykrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi. Kary umowne określone w Umowie stanowią całkowity zakres odpowiedzialności ATM z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia Usługi.
13. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi z powodu siły wyższej.

§ 4

Zobowiązania Usługobiorcy

1. Usługobiorca zobowiązuje się informować ATM w ciągu 24 godzin o ewentualnej utracie haseł przydzielonych mu w celu korzystania z Usługi.
2. W razie wystąpienia przez osobę trzecią przeciwko ATM z jakimikolwiek roszczeniami związanymi z eksploatacją serwera przez Usługobiorcę, Usługobiorca podejmie wszelkie kroki niezbędne do ochrony ATM przed tymi roszczeniami. W szczególności Usługobiorca zobowiązuje się niezwłocznie udzielić wyjaśnień osobie występującej z roszczeniami, zapewnić ATM pomoc prawną, wstąpić do prowadzonego postępowania obok lub w miejsce ATM oraz zwolnić ATM z wszelkich roszczeń, a także zwrócić ATM poniesione koszty obsługi prawnej oraz inne związane z prowadzeniem sporu wydatki.
3. Usługobiorca zobowiązuje się nie dokonywać w Usługach, bez zgody i nadzoru ATM, jakichkolwiek modyfikacji i zmian Usług, które mogłyby wpływać na jakość ich świadczenia.
4. Usługobiorca zobowiązuje się nie ujawniać żadnych informacji, z którymi zapoznał się podczas realizacji Umowy oraz zachować w tajemnicy wszelkie informacje na temat zabezpieczeń technologicznych i organizacyjnych Lokalizacji, w których wykonywana jest Usługa. Powyższe dotyczyć będzie również pracowników Usługobiorcy i innych osób, którymi posługuje się w związku z Umową. Jednocześnie ATM oświadcza, iż w zakresie bezpieczeństwa informacji ATM stosuje się do postanowień opracowanych w ramach Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wg ISO/IEC 27001.
5. W przypadku, gdy w związku ze świadczeniem Usług, ATM udostępni Usługobiorcy sprzęt niezbędny do prawidłowej ich realizacji, pozostaje on przez cały okres obowiązywania Umowy własnością ATM i zostanie przez ATM zdeinstalowany po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy na koszt ATM. Po zakończeniu Umowy Usługobiorca jest zobowiązany do udostępnienia, do deinstalacji lub do zwrotu ww. sprzętu w terminie 5 dni roboczych od wniosku ATM. W przypadku opóźnienia w wykonaniu powyższego obowiązku z winy Usługobiorcy, Usługobiorca uiszcza na rzecz ATM karę umowną w wysokości 1000 złotych netto. Zapłata ww. kary umownej nie zwalnia Usługobiorcy od obowiązku zwrotu sprzętu. W przypadku niedokonania zwrotu sprzętu, pomimo wystosowania przez ATM dodatkowego wezwania do zwrotu sprzętu, Usługobiorca jest zobowiązany, na podstawie żądania ATM do zapłaty kwoty umożliwiającej pokrycie kosztów odtworzenia takiego samego sprzętu jak udostępnione.

§ 5

Zobowiązania ATM

1. ATM zobowiązuje się udostępnić Usługobiorcy narzędzia i dokumentację Usługi za pośrednictwem stron internetowych dedykowanych Usłudze, w szczególności:
 - a. dokumentację;
 - b. narzędzia i interfejsy opisujące aktualny status infrastruktury serwerowej należącej do ATM;
 - c. narzędzia umożliwiające zdalny monitoring i zarządzanie serwerem, w szczególności jego restartowanie;
 - d. dane kontaktowe do działu technicznego dane kontaktowe dotyczące dodatkowo płatnych usług i interwencji.
 - e. informacje o stopniu wykorzystania usług limitowanych, w szczególności limitach transferu
2. W przypadku, gdy ATM wykryje, że dokonano włamania na serwer udostępniony Usługobiorcy, Usługobiorca otrzyma wiadomość pocztą elektroniczną wskazującą, że należy rozpocząć procedurę ponownej instalacji, aby utrzymać integralność serwera i całej platformy. Usługobiorca może wykonać tę procedurę po zapisaniu wszystkich swoich danych. ATM zastrzega sobie prawo do przerwania połączenia serwera do sieci Internet w oczekiwaniu na ponowną instalację serwera. ATM nie zajmuje się transferem danych z systemu, do którego dokonano włamania, na nowy system. Taka operacja musi zostać przeprowadzona przez Usługobiorcę. ATM zobowiązuje się zainstalować nowy system i do tego ogranicza swoją interwencję. ATM nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie kopii danych z systemu, do którego dokonano włamania na nowy system.
3. ATM zobowiązuje się usuwać awarie i reagować na zgłaszane przez Usługobiorcę problemy techniczne zgodnie z warunkami SLA właściwymi dla danej usługi.
4. Awarie i problemy techniczne należy zgłaszać do Biura Obsługi Klienta Atman. Dane kontaktowe i sposób zgłaszania awarii podane są na stronie atman.pl
5. ATM posiada procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę – w przypadku usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia usług, w tym usługi dostępu do Internetu, zapobiegające wysyceniu łącza w taki sposób, który uniemożliwia Usługobiorcy wykorzystanie deklarowanej pojemności łącza. W przypadku wysycenia łącza uniemożliwiającego Usługobiorcy wykorzystanie deklarowanej pojemności łącza może wystąpić awaria łącza.
6. ATM nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji świadczonych w ramach niniejszej Umowy, z zastrzeżeniem działań jakie ATM jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci.
7. W przypadkach stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, ATM w porozumieniu z Usługobiorcą podejmie niezwłocznie kroki w celu minimalizacji ewentualnych szkód i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Usług. ATM poinformuje Usługobiorcę drogą e-mail o podjętych środkach w zakresie bezpieczeństwa Usług oraz o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą.
8. W przypadku, jeżeli w związku ze świadczeniem Usług ATM udostępni Usługobiorcy sprzęt niezbędny do prawidłowej realizacji Usług, pozostaje on przez cały okres obowiązywania Umowy własnością ATM i zostanie przez ATM zdeinstalowany po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy na koszt ATM.

§ 6

Reklamacje

1. Usługobiorca może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania z winy ATM wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, ustalonego w Umowie terminu uruchomienia Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, przesyłając ją drogą elektroniczną na adres e-mail servicedesk@atman.pl.
2. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym wystąpiło zdarzenie podlegające reklamacji. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym ATM niezwłocznie powiadomi Usługobiorcę.
3. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez ATM wiadomości elektronicznej zawierającej reklamację.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko, nazwę oraz adres siedziby Usługobiorcy
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz wskazanie reklamowanego Okresu Rozliczeniowego
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
 - d. przydzielony Usługobiorcy numer Umowy, której dotyczy reklamacja ew. numer ewidencyjny Usługobiorcy,

- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin uruchomienia Usługi – w przypadku gdy przedmiotem reklamacji jest niedotrzymanie z winy ATM terminu uruchomienia Usługi
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy – w przypadku gdy Usługobiorca żąda ich wypłaty
 - g. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
5. ATM potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że przed upływem tego terminu udzieli odpowiedzi na reklamację.
 6. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca ATM przyjmująca reklamację jest zobowiązana, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Usługobiorcy o konieczności jej uzupełnienia. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
 7. ATM rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Usługobiorcy 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 zawiera:
 - a. nazwę jednostki ATM rozpatrującej reklamację
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
 - d. w przypadku przyznania prawa do kary umownej – określenie kwoty i terminu jej zaliczenia na poczet przyszłych płatności lub jej wypłaty
 - 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 dostarczona Usługobiorcy drogą elektroniczną.
 10. ATM potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w Umowie adres e-mail Usługobiorcy albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Usługobiorcę adresu. Jeżeli Usługobiorca nie wskaże adresu e-mail, ATM potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana do ATM.
 11. Jeżeli wysłana przez ATM odpowiedź na reklamację nie została doręczona Usługobiorcy, ATM, na żądanie Usługobiorcy, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Usługobiorca, w porozumieniu z ATM, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Usługobiorcy, 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 Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Usługobiorcy.

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

1. ATM oświadcza, że w celu realizacji Umowy przetwarza dane osobowe takie jak: imiona i nazwiska oraz adresy e-mail i numery telefonów osób wskazanych w Umowie jako osoby kontaktowe ze strony Usługobiorcy (dalej: Dane Osobowe) w zgodzie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie w sprawie danych) (dalej: RODO).
2. ATM ponadto oświadcza, że: (i) przetwarza Dane Osobowe wyłącznie przez czas trwania Umowy i w celu jej realizacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO; (ii) zobowiązał pracowników lub współpracowników albo podwykonawców mających dostęp do Danych Osobowych do zachowania tych danych w poufności oraz do przestrzegania mechanizmów ochrony danych osobowych przewidzianych przepisami RODO, (iii) wprowadził organizacyjne i techniczne środki w celu zabezpieczenia Danych Osobowych, (iv) o ile będzie to możliwe, zwróci Usługobiorcy lub zniszczy wszelkie Dane Osobowe niezwłocznie po zakończeniu lub wygaśnięciu Umowy, chyba że właściwe przepisy nakładają na ATM obowiązek przechowywania takich danych przez okres dłuższy, (v) niezwłocznie poinformuje Usługobiorcę o jakimkolwiek naruszeniu zasad bezpieczeństwa mającym wpływ na Dane Osobowe i udzieli pomocy Usługobiorcy w celu usunięcia skutków naruszeń, (vi) jeżeli będzie to konieczne, udzieli Usługobiorcy wsparcia w udzieleniu odpowiedzi na indywidualne wnioski osób fizycznych realizujące ich uprawnienia wynikające z RODO.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do poinformowania ATM o fakcie przetwarzania danych podlegających właściwym przepisom o ochronie danych osobowych. W przypadku konieczności powierzenia ATM przetwarzania takich danych, Strony podpiszą stosowną umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. ATM zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne przez obowiązujące przepisy prawa. Zmiany wchodzi w życie w 14 dni po ich opublikowaniu ich na stronie internetowej.
2. W przypadku zmiany Regulaminu z przyczyn innych niż wynikające z obowiązków nałożonych przepisami prawa, Usługobiorca ma prawo nie zaakceptować dokonanych zmian, o czym ma obowiązek poinformować ATM na piśmie. W takim przypadku umowa ulega rozwiązaniu wraz z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym ATM uzyskał od Usługobiorcy informację o braku akceptacji zmian Regulaminu.
3. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby ATM.
4. Usługobiorca nie może przenosić na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z Umowy bez zgody ATM.
5. ATM przysługuje prawo do podawania nazwy Usługobiorcy w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych ATM.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa.

wersja 4.4.