

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 1 Definicje

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

1. *Strona / Strony* – Atman i Usługobiorca, występujący w Umowie zarówno razem, jak również oddzielnie.
2. *Strona trzecia* – osoba fizyczna lub prawna nie będąca stroną Umowy.
3. *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.
4. *Infrastruktura telekomunikacyjna* – urządzenia telekomunikacyjne, nie będące urządzeniami końcowymi, linie, kanalizacje, słupy, wieże, maszty, kable, przewody oraz osprzęt, wykorzystywane do zapewnienia telekomunikacji.
5. *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*.
6. *Łącze telekomunikacyjne (cyfrowe)* – zespół środków transmisyjnych służących do przesyłania sygnału (cyfrowego) o określonej przepływności.
7. *Łącze zapasowe* – łącze telekomunikacyjne, których zadaniem jest transmisja danych w przypadku awarii łączy podstawowych, na bazie których Atman świadczy Usługi. Przełączanie transmisji na łącze zapasowe odbywa się automatycznie, tzn. bez ingerencji użytkownika.
8. *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.
9. *Umowa* – umowa na świadczenie usług komunikacji elektronicznej – usług telekomunikacyjnych, zawarta przez Atman z Usługobiorcą.
10. *Usługi* – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Atman na podstawie Umowy.
11. *Usługobiorca* – abonent lub użytkownik końcowy w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, z którym Atman zawarł Umowę.
12. *Okres rozliczeniowy* – określony w Umowie czas, za który Wykonawca wystawia faktury za świadczenie Usług.
13. *Usterka* – uszkodzenie systemu, powodujące zmniejszenie funkcjonalności (w tym obniżenie niezawodności) wykonywanej Usługi, a w szczególności usterką jest przełączenie transmisji na łącze zapasowe.
14. *Awaria* – uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykonywanie Usług. Awarią nie jest przerwa na łączu podstawowym, jeśli zostaje utrzymana praca na łączu zapasowym.
15. *Incydent* – wystąpienie Usterki lub Awarii, będące przedmiotem zgłoszenia serwisowego. Jeżeli Incydent trwa na przełomie okresu rozliczeniowego, zostanie zaliczony do okresu późniejszego.
16. *Czas reakcji* – okres od zgłoszenia awarii (usterki) do podjęcia przez Atman prac diagnostyczno-naprawczych, mających na celu przywrócenie pierwotnej funkcjonalności Usługi.
17. *Czas naprawy* – okres od zgłoszenia awarii (usterki) do przywrócenia pełnej, pierwotnej funkcjonalności Usługi.
18. *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).
19. *PKE* - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

§ 2

Zakres świadczonych przez Atman usług telekomunikacyjnych

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Atman świadczy usługi telekomunikacyjne dla Usługobiorców biznesowych zawierających Umowę w celach bezpośrednio związanych z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Szczegółowy opis Usług oraz inne dane ich dotyczące określa Umowa. Integralną częścią Umowy jest niniejszy Regulamin .
3. Atman umożliwia Usługobiorcy korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Atman zawarła oddzielne porozumienia.
4. Atman nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez Usługobiorcę i jego użytkowników oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania przez Usługobiorcę lub osoby trzecie informacji przez sieć telekomunikacyjną Atman.

§ 3

Umowa o świadczenie Usług

1. Wnioskujący o zawarcie Umowy dotyczącej świadczenia Usługi za pomocą urządzeń będących własnością Atman, 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 łącznie. 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 Atman i uruchomienie Usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie Usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez Atman następuje tylko w przypadku, gdy dana Usługa przewiduje taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w Umowie.
W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia Usługobiorcy w aktywacji Usługi lub odmowy podpisania protokołu przez Usługobiorcę, Atman jest uprawniona do dokonania jednostronnie aktywacji Usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez Usługobiorcę na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji Usługi i uznaniu ich przez Atman, Atman 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. Usługobiorca zapewnia upoważnionym przedstawicielom Atman kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Atman.
6. Strony Umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w Umowie.

§ 3a

Jakość Usług, świadczenie Usług dostępu do Internetu, zmiana dostawcy

1. W czasie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Atman 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. Atman informuje, iż stosowane przez nią środki zarządzania ruchem w jej 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 Atman 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 Atman, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:
 - a. prędkość minimalna – minimalna prędkość, jaką Atman 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 Atman zobowiązuje się zapewnić w ramach Usługi dostępu do Internetu;
 - d. prędkość deklarowana – prędkość wskazywana przez Atman w reklamie. Atman zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametrów jakościowych. Deklarowane parametry jakościowe są dostępne wyłącznie w Sieci Atman.

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 Atman, Usługobiorca ma prawo złożenia reklamacji zgodnie z § 8 Regulaminu. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim Atman 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.
10. Usługobiorcy będącemu stroną Umowy w zakresie dostępu do Internetu przysługuje prawo do zmiany dostawcy tej Usługi przy zachowaniu ciągłości jej świadczenia, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
11. Usługobiorca żądając zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Umowę z Atman, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Usługobiorca jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy Usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w § 11 ust. 1 lit. b) Regulaminu. Wypowiedzenie Umowy z Atman w zakresie Usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
12. W przypadku skorzystania przez Usługobiorcę z uprawnienia, o którym mowa w ust. 10, Usługobiorca określa tryb zmiany dostawcy Usługi: 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym dostawcą Usługi; 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia; 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu, o ile Usługobiorca była objęta takimi warunkami promocyjnymi.
13. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej Usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Za czynności związane z realizacją uprawnienia Usługobiorcy, o którym mowa w ust. 10, nie pobiera się opłat od Usługobiorcy.
14. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia Usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, dotychczasowy dostawca Usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
15. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z nowym dostawcą: 1) wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia staje się bezskuteczne, 2) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą – o czym Atman informuje Usługobiorcę.
16. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu w terminie, o którym mowa w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z nowym dostawcą, Usługobiorcy przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi 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 realizacji zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 PKE. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z nowym dostawcą, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 15.

§ 4

Zakres obsługi serwisowej

1. Atman 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 Atman określa Umowa.

§ 5 Urządzenia

1. W celu wykonania Umowy Atman może umożliwić korzystanie przez Usługobiorcę z urządzeń będących własnością Atman (przez własność w niniejszym Regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający Atman 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. Atman jest uprawniona do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń, z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem Usługobiorcy.
4. Atman 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. Atman 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 usterki 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 Atman w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
6. Urządzenia udostępnione Usługobiorcy w celu świadczenia Usług są i pozostają własnością Atman. 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 Atman posiada tytuł prawny.
2. Opłata miesięczna za świadczenie Usługi wyliczona jest min. na podstawie następujących parametrów :
 - a. zagwarantowanej minimalnej szybkości przekazywania sygnałów w sieci;
 - b. wielkości (wolumenu) ruchu generowanego w Sieci Atman przez użytkownika;
 - c. opłaty za dedykowane koszty miesięczne, które Atman ponosi w celu świadczenia Usługi;
 - d. 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. Jeżeli Usługa posiada opłatę jednorazową za przyłączenie do sieci, 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. Atman dostarcza wraz z fakturą wykaz wykonanych Usług.
7. Atman 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 Umowie.
9. W indywidualnych przypadkach Atman może uzależnić zawarcie Umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku Umowa.

§ 7 Odpowiedzialność Atman i zasady wypłaty kar umownych

1. Atman 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 spółce Atman nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania Usług.
2. Atman 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 przysługują, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Atman, a Usługobiorca dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu Usług.
4. Zapłata kar umownych następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Atman z tytułu świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy, chyba że Usługobiorca zwróci się pismem do Atman o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe Usługobiorcy.

5. Atman nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Usługobiorcę korzyści.
6. Strony na zasadach określonych w Umowie mogą odrębnie unormować zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług .

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Usługobiorca może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu, niedotrzymania z winy Atman wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Atman albo na adres mailowy wskazany w Umowie lub na stronie Internetowej Atman albo składając ją ustnie do protokołu, lub telefonicznie lub przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych przez spółkę Atman, 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, 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. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Atman niezwłocznie powiadomi Usługobiorcę. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Atman informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny abonenta albo adres miejsca zakończenia sieci;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Atman umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z 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. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Usługobiorcę, 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 Atman 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 Atman.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie lub pisemnie w spółce Atman nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Atman przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Usługobiorcę 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, Atman o ile uzna, że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Usługobiorcę 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. Atman zobowiązana jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. 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 Atman 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 Atman, 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 Usługobiorcy przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 10. Atman potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 11. Za zgodą Usługobiorcy, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie Usług lub w odrębnym oświadczeniu, Atman potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Usługobiorcę środka komunikacji elektronicznej.
 12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Atman 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 Usługobiorcę środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Usługobiorca nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Atman 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 Usługobiorcę do złożenia reklamacji.
 13. Jeżeli wysłana przez Atman odpowiedź na reklamację nie została doręczona Usługobiorcy, Atman, na żądanie Usługobiorcy, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Usługobiorca, w porozumieniu z Atman, 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, Atman ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej została pierwotnie wysłana odpowiedź na reklamację. Atman nie jest obowiązana do ponownego przekazania Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Usługobiorcy.
 14. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń określonych w ust. 1 przysługuje Usługobiorcy po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Atman nie zapłacił dochodzonej należności lub nie udzielił bonifikaty w terminie 30 dni, od dnia w którym reklamacja została uwzględniona.

§ 9

Ograniczenie, zawieszenie świadczenia Usług

1. W przypadku, gdy Usługobiorca opóźnia się z zapłatą należności za świadczoną Usługę, Atman powiadamia Usługobiorcę o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Atman może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu korzystania z transmisji danych.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo od dnia, w którym nastąpiłoby ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne, Usługobiorca nie zapłacił zaległych należności, Atman niezwłocznie powiadamia Usługobiorcę o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności, Atman może zawiesić świadczenie Usługi.
5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
6. Jeżeli Atman: 1) ograniczył świadczenie usługi albo 2) zawiesił świadczenie Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie.
7. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi, Atman może pobrać odrębną opłatę w wysokości odpowiadającej ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia Usługi.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Atman powiadamia Usługobiorcę o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Usługobiorcy po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności.

9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 3, 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Usługobiorcę do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Atman umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

10. Jeżeli Usługobiorca uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Atman powiadamia Usługobiorcę o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, Atman może zawiesić świadczenie tej Usługi.

11. W przypadku ograniczenia lub zawieszenia usług głosowych Usługobiorca ma możliwość korzystania jedynie z połączeń na numery alarmowe.

12. Atman 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. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług przez Atman opłata za świadczone Usługi jest naliczana oraz jest należna od Usługobiorcy w pełnej wysokości zgodnie z Umową. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi Usługobiorcy, Atman może pobrać odrębną opłatę w wysokości opłaty abonamentowej.

§ 10

Ochrona danych osobowych

1. W stosunku do danych osobowych: osób wyznaczonych przez każdą ze Stron do kontaktu i współpracy, reprezentantów lub pełnomocników każdej ze Stron obejmujących dane w zakresie niezbędnym dla realizacji współpracy mogący obejmować: imię, nazwisko, stanowisko służbowe, służbowe dane kontaktowe każda ze Stron stanowi oddzielnego administratora w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia 2016/679.
2. Mając na względzie powyższe, Strony jako administratorzy znają, rozumieją i realizują swoje obowiązki w związku z obowiązującymi regulacjami prawnymi dotyczącymi przetwarzania danych osobowych, w szczególności Strony zapewniają, że:
 - (a) stosownie do art. 32 Rozporządzenia 2016/679 w ramach bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych wdrożyły
 - (b) odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, zapewniające ochronę danych osobowych;
 - (c) dostęp do danych osobowych mają jedynie osoby upoważnione przez Strony i zobowiązane do zachowania w poufności danych oraz sposobów ich zabezpieczeń;
 - (d) udostępnione dane osobowe będą wykorzystywane wyłącznie w celach niezbędnych na potrzeby wykonywania Umowy.
3. W stosunku do osób reprezentujących każdą Stronę lub pełnomocników każdej Strony, obowiązek informacyjny, o którym mowa w art. 14 Rozporządzenia 2016/679, jest spełniany samodzielnie przez każdą ze Stron.
4. Strony zgodnie oświadczają, że Atman nie będzie miał dostępu do danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 1) Rozporządzenia 2016/679 w zakresie szerszym niż wynikające z ust. 1 – 3 powyżej. Atman oświadcza, że brak dostępu do danych osobowych, o czym mowa w zdaniu poprzedzającym nie stanowi przeszkody do wykonania niniejszej Umowy. W zakresie w jakim realizowane na podstawie Umowy Usługi będą wymagały przetwarzania danych osobowych w szerszym zakresie niż określony w ust. 1 – 3, bądź charakter przetwarzania będzie tego wymagał, Strony zobowiązują się do uprzedniego zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych po uprzednim poinformowaniu Atman przez Usługobiorcę o powierzeniu danych osobowych.

§ 11

Szczególne przypadki rozwiązania Umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w Regulaminie, Umowie 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 miesięcznej (wynagrodzenia), jaka pozostała do zapłaty do końca trwania Umowy zawartej na czas określony, gdyby Umowa nie została rozwiązana wcześniej,
 - c. w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych, o ile mają zastosowanie .

2. Atman może rozwiązać Umowę z Usługobiorcą w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia Usług przez Atman, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,
 - b. niezawinionej przez Atman zmiany warunków świadczenia Usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie Usług ze względów technicznych,
 - c. nieuregulowania w terminie przez Usługobiorcę opłat na rzecz spółki Atman za świadczone usługi, po wyczerpaniu procedury, o której mowa w § 9 ust. 1- 12;
 - d. wykorzystywania przez Usługobiorcę urządzeń i sieci telekomunikacyjnej Atman w sposób sprzeczny z Umową, zagrażający istotnym interesom osób trzecich lub interesom Atman,
 - e. wykorzystywania przez Usługobiorcę bez zgody Atman urządzeń przekazanych Usługobiorcy do świadczenia Usług i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,
 - 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 przypadku wypowiedzenia Umowy przez Usługobiorcę lub wypowiedzenia Umowy przez Atman z winy Usługobiorcy przed upływem okresu na jaki została zawarta Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty łącznej opłaty miesięcznej na rzecz Atman w wysokości wyliczonej zgodnie z ust. 1 lit. b).
4. Usługobiorca może rozwiązać Umowę ze Atman w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a. rażącego i zawinonego naruszenia Umowy przez Atman i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,
 - b. wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez Atman.
5. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wymaga formy przewidzianej w Umowie. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno zawierać podstawę (przyczynę) faktyczną i formalną rozwiązania.
6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Atman zaprzestaje świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Usługobiorcę na podstawie tej Umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.
7. W odniesieniu do Usługobiorców będących mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowymi w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, korzystającymi z uprawnień określonych w art. 292 ust. 1 Ustawy, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w umowie, Usługobiorca taki, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Atman. W takim przypadku Atman nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w ust. 3.

§ 11a

Jednostronna zmiana warunków Umowy

1. Atman może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
 - (a) konieczność wprowadzenia wynika:
 - bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - (b) proponowane zmiany:
 - są wyłącznie na korzyść Usługobiorcy, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi,
 - mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Usługobiorcy.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 11 ust. 1 lit. b), przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. Atman w przypadku, o którym mowa w ust. 1, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

4. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3, Atman:
 - 1) doręcza na trwałym nośniku Usługobiorcy podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3, oraz
 - 2) informuje na trwałym nośniku Usługobiorcę o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.

§ 12

Cesja

Usługobiorca, bez zgody Atman 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, zmiany Umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w Umowie lub Regulaminie wymagają formy ustalonej w Umowie.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy a Regulaminem pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia Umowy.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r..

Aktualizacja 10.11.2024 r.