

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 Atman sp. z o.o. 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 XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000923206 (dalej: „Atman”).
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. Atman gwarantuje wysoką jakość Usługi. Za niezachowanie przez Atman 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. Atman może zażądać od Usługobiorcy dokumentów potwierdzających dane podane przez niego przy rejestracji lub dane później zaktualizowane. Usługobiorca ma obowiązek przesłać dokumenty wskazane przez Atman w terminie oraz w formie – określonych w skierowanym do niego żądaniu.
4. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Atman 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. Atman 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 Atman lub przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturze, w terminie 14 dni od daty doręczenia przez Atman 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 Atman 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 Atman.
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 Atman.
12. W przypadku Usługobiorców, którzy korzystają z oprogramowania firm trzecich udostępnianego odpłatnie przez Atman, załącznik do Regulaminu stanowią 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 Atman 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 (także w przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online) może zostać rozwiązana:
 - 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.
15. Atman ma prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a. nieuregulowania w terminie przez Usługobiorcę opłat należnych Atman z tytułu świadczenia Usługi, w terminie określonym w fakturze VAT, po wyczerpaniu procedury, o której mowa w § 7;
 - b. naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu wraz ze wszystkimi załącznikami.
16. Usługobiorcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a. rażącego i zawinionego naruszenia przez Atman postanowień Umowy i niezaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,
 - b. ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 5 dni z przyczyn zawinionych przez Atman.
17. 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. 2.14 lit. b).

18. 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 Atman klientom Usługi. Usługobiorca akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na udostępnianie faktur drogą elektroniczną

§ 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 Atman 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, Atman 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, przestrzegały 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:
 - i. która jest zgodnie z Regulaminem niedozwolona;
 - ii. w stosunku do których Usługobiorca nie ma prawa umieszczać odsyłaczy ani przekierowań.
6. Atman zastrzega sobie prawo do usuwania lub blokowania Zawartości naruszającej Regulamin, przy użyciu wszelkich niezbędnych środków technicznych, nie wykluczając odłączenia całego serwera.
7. Atman zastrzega sobie prawo do stosowania narzędzi, które będą zabezpieczały przed naruszeniem postanowień Regulaminu.
8. Atman 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. Atman 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 Atman przy zachowaniu należytej staranności nie była w stanie przewidzieć lub którym nie mogła 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 zamieszczaną przez Usługobiorcę lub osoby trzecie na serwerach udostępnionych w ramach Usługi;
 - d. utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, systemu lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Atman.
 - 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 Atman
 - h. konsekwencje zmian dokonanych przez Usługobiorcę w konfiguracji BIOS lub FIRMWARE urządzeń udostępnionych na rzecz Usługobiorcy.
10. Kary umowne przysługujące Usługobiorcy od Atman z tytułu awarii w świadczeniu Usługi określone zostały w dokumencie „Parametry Techniczne i parametry SLA dla Usługi Serwery dedykowane” i będą potrącane 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 Atman z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia usługi. Odpowiedzialność Atman 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 Atman 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 Atman w ciągu 24 godzin o ewentualnej utracie haseł przydzielonych mu w celu korzystania z Usługi.
2. W razie wystąpienia przez osobę trzecią przeciwko Atman z jakimikolwiek roszczeniami związanymi z eksploatacją serwera przez Usługobiorcę, Usługobiorca podejmie wszelkie kroki niezbędne do ochrony Atman przed tymi roszczeniami. W szczególności Usługobiorca zobowiązuje się niezwłocznie udzielić wyjaśnień osobie występującej z roszczeniami, zapewnić Atman pomoc prawną, wstąpić do prowadzonego postępowania obok lub w miejsce Atman oraz zwolnić Atman z wszelkich roszczeń, a także zwrócić spłace Atman poniesione koszty obsługi prawnej oraz inne związane z prowadzeniem sporu wydatki.
3. Usługobiorca zobowiązuje się nie dokonywać w Usługach, bez zgody i nadzoru Atman, 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 Atman oświadcza, iż w zakresie bezpieczeństwa informacji Atman stosuje się do postanowień opracowanych w ramach Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wg ISO/IEC 27001.
5. W przypadku, gdy w związku ze świadczeniem Usług, Atman udostępni Usługobiorcy sprzęt niezbędny do prawidłowej ich realizacji, pozostaje on przez cały okres obowiązywania Umowy własnością Atman i zostanie przez Atman zdeinstalowany po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy na koszt Atman, o ile Strony nie postanowią inaczej. Po zakończeniu Umowy Usługobiorca jest zobowiązany do udostępnienia, do deinstalacji lub do zwrotu ww. sprzętu w terminie 5 dni roboczych od wniosku Atman. W przypadku opóźnienia w wykonaniu powyższego obowiązku z winy Usługobiorcy, Usługobiorca uiszcza na rzecz Atman 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 Atman dodatkowego wezwania do zwrotu sprzętu, Usługobiorca jest zobowiązany, na podstawie żądania Atman do zapłaty kwoty umożliwiającej pokrycie kosztów odtworzenia takiego samego sprzętu jak udostępnione.
6. Dokonując opłaty za pierwszą fakturę Klient oświadcza, że akceptuje Regulamin świadczenia Usługi Serwery dedykowane wraz z cennikiem, parametrami SLA i czasem trwania Zamówienia.
7. W przypadku używania przez Usługobiorcę przedmiotu Umowy w sposób niezgodny z Umową lub gdy Usługobiorca narusza zobowiązania w zakresie sposobu wykorzystania Usługi, Atman ma prawo zawiesić świadczenie Usługi do czasu podjęcia przez Usługobiorcę działań mających na celu zaprzestanie naruszeń Umowy, pod warunkiem uprzedniego poinformowania Usługobiorcy o zaistniałej sytuacji i wezwania go do podjęcia działań mających na celu zaprzestanie naruszeń, nie później niż na 7 dni przed skorzystaniem z prawa do zawieszenia świadczenia Usługi. Czas zawieszenia świadczenia Usługi jest wliczony w okres obowiązywania Umowy. Usługobiorca zobowiązany jest do płacenia łącznej opłaty miesięcznej za okres, w którym nastąpiło zawieszenie świadczenia Usług z jego winy. Jeżeli, pomimo zawieszenia świadczenia Usługi, Usługobiorca w dalszym ciągu nie zaprzestął naruszeń Umowy, Atman przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.

§ 5

Zobowiązania Atman

1. Atman 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 Atman;
 - 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 Atman 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. Atman zastrzega sobie prawo do przerwania połączenia serwera do sieci Internet w oczekiwaniu na ponowną instalację serwera. Atman nie zajmuje się transferem danych z systemu, do którego dokonano włamania, na nowy system. Taka operacja musi zostać przeprowadzona

przez Usługobiorcę. Atman zobowiązuje się zainstalować nowy system i do tego ogranicza swoją interwencję. Atman nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie kopii danych z systemu, do którego dokonano włamania na nowy system.

3. Atman zobowiązuje się usuwać awarie i reagować na zgłaszane przez Usługobiorcę problemy techniczne zgodnie z warunkami SLA właściwymi dla danej usługi.
4. Awaryjne i problemy techniczne należy zgłaszać do Biura Obsługi Klienta Atman. Dane kontaktowe i sposób zgłaszania awarii podane są na stronie www.atman.pl
5. Atman 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. Atman nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji świadczonych w ramach niniejszej Umowy, z zastrzeżeniem działań jakie Atman jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci.
7. W przypadkach stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, Atman w porozumieniu z Usługobiorcą podejmie niezwłocznie kroki w celu minimalizacji ewentualnych szkód i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Usług. Atman 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 Atman udostępni Usługobiorcy sprzęt niezbędny do prawidłowej realizacji Usług, pozostaje on przez cały okres obowiązywania Umowy własnością Atman i zostanie przez Atman zdeinstalowany po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy na koszt Atman.

§ 6

Reklamacje

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 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 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 Usługobiorcy 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 zobowiązany 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 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.
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.

§ 7

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.
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, wznowia 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 ustaly 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. 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.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Atman zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne przez obowiązujące przepisy prawa. Zmiany wchodzi w życie w 30 dni po ich opublikowaniu na stronie internetowej.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Usługobiorca ma prawo nie zaakceptować dokonanych zmian, o czym ma obowiązek poinformować Atman na piśmie pod rygorem nieważności. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu wraz z końcem Okresu Rozliczeniowego, w którym Atman otrzymała od Usługobiorcy informację o braku akceptacji zmian Regulaminu. Jednak w przypadku, gdy do zmiany Regulaminu dochodzi w wyniku zmian przepisów prawa, a Usługobiorcę wiąże umowa zawarta na czas określony, Atman zastrzega sobie prawo – w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu i rozwiązaniu Umowy – do dochodzenia odszkodowania, o którym mowa w § 2 ust. 14 lit. b Regulaminu.
3. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Atman.
4. Usługobiorca nie może przenosić na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z Umowy bez zgody Atman.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa.

wersja 5.0.