

8. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz Dostawcy usług, dostawca usług zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do biura informacji gospodarczej, o którym mowa w §9 ust. 3.

Rozdział V - Odpowiedzialność i reklamacje.

§20 Odpowiedzialność Dostawcy usług.

- Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu według minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- W ramach zarządzania siecią i usługami, Dostawca usług i Polkomtel stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług i Polkomtel stosują odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
- Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - zapobiec groźącym przecięciu sieci oraz łagodzić skutki przecięcia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- Dostawca usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej.
- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, które Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Kodeksie cywilnym oraz przepisach ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171 poz. 1800 ze zm.). Odpowiedzialności Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z:
 - działania Siły wyższej,
 - nielegalnego lub niezgodnego z Regulaminem lub Umową korzystania z Usług
 - uszkodzeń lub nieprawidłowego funkcjonowania Sieci lub Karty SIM, z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub osób trzecich
 - wadliwego działania urządzeń końcowych Abonenta lub ich niedostosowania do obowiązujących norm i standardów technicznych,
 - innych przyczyn niezależnych od Dostawcy usług.
- Za każdy dzień udokumentowanej przez Dostawcę usług Awarii lub Usterki Usług, za którą ponosi odpowiedzialność Dostawca usług, której usunięcie trwa dłużej niż terminy określone w §8 ust. 2 - 6 Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej z tytułu świadczenia Usług objętych Awarią lub Usterką, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień udokumentowanej przez Dostawcę usług Awarii Usług, za którą ponosi odpowiedzialność Dostawca usług, której usunięcie trwa dłużej niż termin określony w §8 ust. 4-6, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu z tytułu świadczenia Usług objętych Awarią.
- Do okresu, za który Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania i obniżenia Abonamentu, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii lub Usterki było niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Okresy wymienione w ust. 3 i 4 liczone są od momentu zgłoszenia Awarii lub Usterki przez Abonenta.
- Z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie, za każdy dzień zwłoki Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu określonego w Umowie, obowiązującego w Okresie rozliczeniowym, w którym Usługi miały być świadczony.
- Obniżenie Abonamentu oraz wypłata odszkodowania następują na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w §21.

§21 Tryb postępowania reklamacyjnego.

- Reklamacja może dotyczyć:
 - niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług

- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko lub nazwę Abonenta,
 - adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - Identyfikator Abonenta
 - opis przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1a,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności lub określenie sposobu jej naliczenia - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - datę oraz podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
- Za zastrzeżeniem ust. 5, w przypadku, w którym reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
- Za zastrzeżeniem ust. 5, w przypadku, w którym złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni oraz zakres, w jakim należy uzupełnić reklamację, z pouczeniem, iż niezpełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów.
- Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w ust. 6, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej, z podaniem nazwy, adresu oraz numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia doręczenia Faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
- Reklamacja wniesiona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
- Brak odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia jest jednoznaczny z uznaniem reklamacji w całości.
- Wniesienie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Abonamentu i innych należności wynikających z Faktury VAT, w tym obowiązku zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
- Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może kierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezawiszącego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział VI - Postanowienia przejściowe i końcowe.

§22 Postanowienia końcowe.

- Dostawca usług (JMDI Jacek Maleszko) jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia PE 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 (RODO) i Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Dostawcę w celu zawarcia, realizacji oraz ewentualnej zmiany umowy, w tym do prowadzenia marketingu bezpośredniego (na podstawie odrębnej zgody Abonenta) oraz sprzedaży nowych usług włączając rozliczenia z innymi operatorami telekomunikacyjnymi oraz do obsługi reklamacji, zapobiegania nadużyciom i ich wykrywania oraz zarządzania roszczeniami umownymi, w tym również do weryfikacji wiarygodności płatniczej, a także w celu analizy wewnętrznych służących zarządzaniu dostarczaniem usługami oraz planowaniu ich rozwoju (w tym gromadzenie danych o lokalizacji urządzenia końcowego). Dane przetwarzane są również w celu wykonania obowiązków nałożonych na Dostawcę przepisami prawa.
- Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności.
- Dostawca zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, a zwłaszcza umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie w przypadku bezpodstawnego przetwarzania. Abonentowi przysługuje prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych i do przeniesienia danych, a także do niepodlegania decyzji opartej wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu.
- Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować na adres siedziby Dostawcy: ul. Odkryta 1a, 03-140 Warszawa lub na adres mailowy dane.osobowe@jmdi.pl.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo, przed rozpoczęciem rozmowy Abonent zostanie poinformowany.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem i Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171 poz. 1800 ze zm.).
- Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 17 listopada 2020 r. i obowiązuje wyłącznie dla Umów zawartych po tej dacie.