

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „STREFA KLIENTA”¹

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin świadczenia usługi Strefa Klienta” (zwany dalej Regulaminem) jest regulaminem, o którym mowa w Art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia przez UPC Polska Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 27, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000273136, wysokość kapitału zakładowego 110 000 000 zł, NIP: 526-24-61-791, REGON: 016308978 (dalej zwana Operatorem), drogą elektroniczną usługi „Strefa Klienta” (zwanej dalej Usługą).
3. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu ogólnego świadczenia usług telekomunikacyjnych przez UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
4. Regulamin niniejszy jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej Operatora w formie, która umożliwi pobranie, utrwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu. Regulamin niniejszy dostępny jest na stronie internetowej Operatora oraz w Serwisie.

§ 2. Definicje

1. Definicje i zasady generalne określone w Regulaminie ogólnym mają bezpośrednie zastosowanie w niniejszym Regulaminie, chyba że z treści niniejszego Regulaminu wyraźnie wynika inaczej.
2. Na potrzeby niniejszego Regulaminu zostają wprowadzone następujące definicje:
 1. Usługa Strefa Klienta lub Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Operatora, polegająca na udostępnieniu Użytkownikowi możliwości korzystania z Serwisu oraz dokonywania za jego pośrednictwem dyspozycji w ramach dostępnych funkcjonalności Serwisu.
 2. Serwis - internetowy serwis transakcyjny Operatora pod nazwą „Strefa Klienta” dostępny pod adresem www.strefaklienta.aster.pl
 3. Użytkownik – Abonent lub potencjalny Abonent korzystający z Serwisu

§ 3. Zakres Usługi

1. Usługa Strefa Klienta stanowi jeden z Elektronicznych Kanałów Komunikacji udostępnianych na podstawie Regulaminu Ogólnego Operatora.
2. Z zastrzeżeniem dostępnych funkcjonalności Serwisu Użytkownik może w szczególności:
 1. dokonywać edycji danych Użytkownika
 2. zarządzać Usługami świadczonymi przez Operatora
 3. uzyskiwać dostęp do informacji dotyczących parametrów Usług, historii płatności, bilingu
 4. dokonywać zmiany zakresu Usług świadczonych przez Operatora
3. Operator może dokonywać zmiany funkcjonalności Serwisu w zależności od posiadanych możliwości technicznych. W przypadku gdy zmiana funkcjonalności Serwisu wiąże się ze zmianą Regulaminu, Operator poinformuje Użytkownika o zmianie Regulaminu, poprzez wysłanie wiadomości e-mail lub ogłoszenie na koncie Użytkownika w Serwisie, jak również poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej Operatora, zgodnie z §1 ust.4, aktualnej wersji Regulaminu.

§ 4. Rozpoczęcie korzystania z Usługi

1. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu oraz przestrzegania jego postanowień w trakcie korzystania.
2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w sposób dorozumiany, poprzez zalogowanie się w Serwisie, bez konieczności potwierdzania jej warunków w formie pisemnej.
3. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z Usługi:
 1. aktywny dostęp do Internetu;
 2. korzystanie z przeglądarki internetowej co najmniej Explorer 7.0 lub porównywalnej
 3. udostępnienie Operatorowi adresu e-mail, a następnie potwierdzenie tego adresu e-mail
 4. zalogowanie się w Serwisie z użyciem przydzielonego przez Operatora loginu i Hasła dostępu
 5. akceptacja plików typu cookies
 6. włączona obsługa skryptów javascript

4. Użytkownik powinien przechowywać login i Hasło dostępu w sposób zabezpieczający je przed dostępem jakichkolwiek osób trzecich.

§ 5. Opłaty

1. Operator nie pobiera odrębnych opłat z tytułu udostępnienia Serwisu Użytkownikom do korzystania zgodnie z Regulaminem.

§ 6. Warunki świadczenia Usługi?

1. Operator doloży staranności, aby zapewnić poprawne działanie Serwisu i jego dostępność dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z tym że Operator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji.
2. Operator doloży staranności, aby udostępnić Użytkownikom wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów rozliczeniowych, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w Serwisie może następować do kilku dni po ich wystawieniu w systemach Operatora.
3. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia dyspozycji złożonej za pośrednictwem Serwisu, gdy zaistniałe okoliczności uzasadniają wątpliwości co do jej autentyczności lub uprawnień osoby składającej dyspozycję lub Użytkownik nie spełnia innych warunków.
5. Korzystanie z Serwisu jest dobrowolne. Użytkownik w każdej chwili może przestać korzystać z Serwisu.
6. Zaleca się aby Użytkownik upewnił się przed skorzystaniem z Serwisu, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne oraz zaleca się stosowanie programów antywirusowych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z Serwisu.
7. W przypadku gdy Użytkownik korzysta z Serwisu za pomocą usługi dostępu do sieci Internet świadczoną przez podmiot trzeci, Operator nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte funkcjonowanie Serwisu, jeżeli wynika to z niskiej jakości łącza internetowego posiadanego przez Użytkownika lub z powodu zablokowania przez dostawcę usług internetowych, z którego łącza korzysta Użytkownik, dostępu do określonych adresów IP lub określonych sieci lub z powodu zmian konfiguracyjnych wprowadzonych przez tego dostawcę.
8. Reklamacje odnośnie funkcjonowania Serwisu składane są do Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie ogólnym. W przypadku gdy Serwis posiada stosowną funkcjonalność, reklamacje mogą być składane również poprzez Serwis.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie Serwisu spowodowane okolicznościami niezależnymi od Operatora.
10. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści o charakterze bezprawnym.
11. Po przyjęciu lub zrealizowaniu dyspozycji Operator powiadomi Użytkownika o jej realizacji poprzez informację w Serwisie lub przesłanie wiadomości na podany przez Użytkownika adres email.

§ 7. Zasady korzystania z Serwisu

1. Użytkownik zobowiązuje się skutecznie zabezpieczać i ochraniać Hasło dostępu stosowane do autentykacji Użytkownika i Uwierzytelniania dyspozycji składanych przez niego poprzez Serwis a w szczególności nie udostępniać Hasła dostępu osobom trzecim. W szczególności za osoby trzecie uważa się również inne osoby zamieszkujące wspólnie z Abonentem lub pracowników lub współpracowników Użytkownika.
2. W przypadku Użytkownika będącego osobą prawną, przedsiębiorcą lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszelkie dyspozycje w imieniu Użytkownika składać może jedynie osoba wymieniona w dokumentach (rejestrze, ewidencji) zgodnie z reprezentacją albo osoba która przedstawi ważne pełnomocnictwo podpisane przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Użytkownika zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru (ewidencji) Użytkownika.
3. Operator, w szczególności w przypadku złożenia przez Użytkownika poprzez Serwis dyspozycji związanej z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Użytkownika, bądź też istotnym ograniczeniem dotychczasowych Usług świadczonych przez Operatora, może żądać potwierdzenia dyspozycji przez Użytkownika innym kanałem komunikacji.

4. Dyspozycje złożone przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie Hasła dostępu, wywołują takie skutki prawne, jakie wywołują dyspozycje złożone przez Użytkownika. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wejścia w posiadanie Hasła dostępu przez osoby trzecie.
5. W przypadku podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła dostępu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie dokonać zmiany Hasła dostępu. Zmiana Hasła dostępu możliwa jest za pośrednictwem Serwisu lub innego kanału komunikacji z Operatorem albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta, po uprzedniej autentykacji Użytkownika.
6. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane dyspozycje są prawidłowe i zgodne z jego intencją. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki błędnych dyspozycji wydanych przez Użytkownika.
7. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, w tym również przez inne kanały komunikacji z Operatorem, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Operatorem.
8. Użytkownik zobowiązuje się do:
 1. Korzystania z Serwisu w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne poprzez Serwis,
 2. Niezwłocznego wylogowania się z Serwisu po zakończeniu jego użytkowania,
 3. Niezwłocznego zgłaszania Operatorowi faktów uprawdopodobniających powzięcie informacji, że nieuprawniona osoba trzecia weszła w posiadanie jego danych.
9. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu umieszczania, w ramach dostępnych mu funkcjonalności Serwisu treści:
 1. powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Operatora
 2. o charakterze bezprawnym, w szczególności naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
10. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie do Serwisu oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą Serwisu.
11. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje złożone za pomocą Serwisu. W szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz Hasła dostępu przez osoby trzecie, wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do loginu i Hasła dostępu przed osobami trzecimi.
12. Obowiązki Użytkownika określone w niniejszym Regulaminie nie uchybiają ani nie ograniczają dalej idących obowiązków lub zakazów wynikających z Regulaminu ogólnego lub Regulaminów szczegółowych Usług Operatora.

§ 8. Ochrona danych Użytkownika

1. Podanie przez Użytkownika wszelkich jego danych przy korzystaniu z Serwisu jest dobrowolne. Operator informuje, iż brak udostępnienia i potwierdzenia adresu e-mail uniemożliwia korzystanie z Serwisu, natomiast brak podania innych danych podczas korzystania z Serwisu może spowodować odmowę wykonania dyspozycji Użytkownika lub ograniczyć zakres funkcjonalności Serwisu udostępnionych lub wykorzystywanych przez Użytkownika.
2. Administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 ze zm.) jest Operator. Odbiorcą danych osobowych Użytkownika jest Operator według oraz podmioty upoważnione na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem, w granicach określonych przez prawo.
3. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są przez Operatora w sposób nienaruszający praw i wolności Użytkownika, w celu prowadzenia Serwisu, a w szczególności obsługi procesu logowania, zapewnienia sprawnego funkcjonowania Serwisu, jak również w celu umożliwienia Operatorowi realizacji składanych przez Użytkowników dyspozycji oraz w innych prawnie usprawiedliwionych celach, na podstawie obowiązujących przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji (w tym zgodnie z przepisami dotyczącymi tajemnicy telekomunikacyjnej). W przypadku Użytkowników będących Abonentami Operatora, dane te są przetwarzane również w zakresie i na zasadach określonych umową o świadczenie usług.
4. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia, zwracając się w tym celu do Operatora. Poprawianie i uzupełnianie danych może następować również za pośrednictwem Serwisu, w zakresie jego funkcjonalności. Dla uniknięcia wątpliwości, edycja danych dokonywana przez Użytkownika poprzez Serwis stanowi realizację uprawnienia Użytkownika do poprawiania i uzupełniania jego danych.
5. Operator informuje, że z momentem połączenia się przez Użytkownika Serwisem w logach systemowych Serwisu pojawia się informacja o numerze (w tym IP) i rodzaju urządzenia końcowego Użytkownika, z którego Użytkownik łączy się z Serwisem. Operator informuje, że będzie przetwarzał, zgodnie z przepisami prawa, również dane dotyczące numeru (w tym IP) i rodzaju urządzenia końcowego Użytkownika i czasu połączenia Użytkownika z

Serwisem oraz inne dane eksploatacyjne dotyczące aktywności Użytkownika w Serwisie. Dane te przetwarzane są w szczególności w celach technicznych oraz do zbierania ogólnych informacji statystycznych.

6. Jeżeli Użytkownik umieszcza w ramach serwisu Serwisu jakiekolwiek dane osobowe innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.
7. Operator oświadcza, iż dołoży starań, aby zapewnić Użytkownikom wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania z Serwisu, zaś transmisja danych podawanych przez Użytkowników zabezpieczona będzie kryptograficznie protokołem SSL. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji należy zgłaszać Operatorowi na adres wskazany w Serwisie.
8. Jednocześnie Operator oświadcza, że stosowane przy ochronie Serwisu techniki zabezpieczenia służą zapewnieniu jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa, jednak ze względów technicznych nie mogą gwarantować w pełni tajemnicy składowanych i przesyłanych informacji.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym jest prawo polskie.
2. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 30 sierpnia 2010rⁱⁱ.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, Operator poinformuje Użytkownika o tej zmianie, poprzez wysłanie wiadomości e-mail lub ogłoszenie na koncie Użytkownika, jak również poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Operatora zgodnie z §1 ust.4, aktualnej wersji Regulaminu.

ⁱ Regulamin jest stosowany jedynie na obszarach gdzie z przyczyn technicznych dostępna jest wyłącznie oferta usług przejęta przez UPC Polska Sp. z o.o. po ASTER Sp. z o.o.

ⁱⁱ Regulamin uwzględnia zmianę danych Operatora (z Aster Sp. z o.o. na UPC Polska Sp. z o.o.) wynikającą z połączenia prawnego Aster Sp. z o.o. z UPC Polska Sp. z o.o.