

## REGULAMIN USŁUGI

## ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA MOJE.AERO2.PL

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin Usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta moje.aero2.pl (dalej „**Regulamin**”) określa zasady korzystania za pośrednictwem sieci Internet z Usługi „Elektronicznego Biura Obsługi Klienta moje.aero2.pl” świadczonej przez Polkomtel spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy wynosi 2.360.069.800,00 (w pełni wpłacony), NIP 527-10-37-727, REGON 011307968 (dalej „**Polkomtel**”).

## II. DEFINICJE

1. **Użytkownik** – osoba fizyczna będąca stroną zawartej z Polkomtel umowy o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej, na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi Usługę dostępu do Internetu.
2. **Usługa „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta moje.aero2.pl” (Usługa)** – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na zapewnieniu jej Użytkownikom możliwości zarządzania uprawnieniami Użytkownika w ramach zawartej przez niego z Usługodawcą umowy o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi Usługę dostępu do Internetu.
3. **Usługa dostępu do Internetu** – usługa łączności elektronicznej, która zapewnia dostęp do Internetu na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, a tym samym łączność z praktycznie wszystkimi zakończeniami sieci Internetu, bez względu na stosowaną technologię sieci i urządzenia końcowe z ograniczeniem prędkości transmisji danych do 512kb/s.
4. **Pakiet Danych** – Usługa dostępu do Internetu bez ograniczenia prędkości transmisji danych z limitem transmisji danych określonym w Cenniku przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej „Usługa dostępu do Internetu (Pakiety Aero)”.
5. **Usługodawca** – Polkomtel, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, infolinia dotycząca działania Usługi: 720 00 77 22 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail: [bok@aero2.pl](mailto:bok@aero2.pl)
6. **Karta SIM** – każda karta z mikroprocesorem udostępniana Użytkownikowi w ramach zawartej z Usługodawcą umowy o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej, na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi Usługę dostępu do Internetu.
7. **Okres ważności Pakietu Danych** – okres wskazany w Cenniku przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej „Usługa dostępu do Internetu (Pakiety Aero), rozpoczynający się z chwilą aktywacji Pakietu Danych, w którym Użytkownik może wykorzystać dostępny w ramach Pakietu Danych limit transmisji danych.
8. **Okres ważności Konta** – okres wskazany w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Polkomtel sp. z o.o. – przedpłaconej usługi dostępu do Internetu (Pakiety Aero), rozpoczynający się z chwilą zawarcia umowy o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej, na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi Usługę dostępu do Internet, w którym Użytkownik może korzystać z Usługi dostępu do Internetu bez konieczności aktywacji Pakietu Danych.
9. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.
10. **Środowisko cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Użytkownika w celu uzyskania dostępu lub korzystania z Usługi.
11. **Umowa o świadczenie Usługi (Umowa)** – umowa zawierana pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, na podstawie której Użytkownik korzysta z Usługi.

## III. WARUNKI I ZAKRES USŁUGI

1. Usługa może być świadczona dla każdego Użytkownika, będącego osobą posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, którą łączy z Polkomtel umowa o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej, na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi Usługę dostępu do Internetu.
2. W ramach Usługi Użytkownik może korzystać z następujących funkcjonalności:
  - a) sprawdzanie Okresu ważności Konta,
  - b) sprawdzanie aktualnego stanu oraz Okresu ważności Pakietu Danych,
  - c) zamawianie i dokonywanie płatności za Pakiety Danych,
  - d) dokonywanie płatności cyklicznych za Pakiety Danych przy użyciu karty płatniczej („Usługa Subskrypcji”),
  - e) składanie oświadczeń w tym zgód marketingowych, oraz późniejsze zarządzanie nimi,

- f) sprawdzanie stanu dostępnych i aktywnych Pakietów Danych,
  - g) przeglądanie historii zrealizowanych zamówień na Pakiety Danych,
  - h) wprowadzenia danych niezbędnych do wystawienia faktury oraz pobranie obrazu faktury zapisanej w formacie pdf,
  - i) aktualizacji adresu e-mail oraz numeru telefonu do kontaktu,
  - j) kontakt z Usługodawcą.
3. Użytkownik korzystający z Usługi ma możliwość dokonania online płatności należności Usługodawcy z tytułu zakupu Pakietów Danych objętych fakturami wystawionymi przez Usługodawcę. Płatność ta będzie realizowana przez odrębny podmiot świadczący usługi płatnicze, do którego właściwej strony obsługującej płatności Użytkownik zostanie przekierowany po wyrażeniu chęci dokonania takiej płatności. Warunki dokonywania płatności online oraz należne z tego tytułu opłaty pobierane przez podmiot realizujący płatności online zostaną zakomunikowane Użytkownikowi w ramach informacji udzielanych przez podmiot dokonujący usługi płatniczej na rzecz tego Użytkownika.
4. Strona internetowa, za pomocą której jest świadczona Usługa, zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
5. W sprawach związanych z działaniem Usługi Usługodawca umożliwi Użytkownikom korzystanie z tłumacza języka migowego. Szczegółowe informacje o sposobie skorzystania z tego udogodnienia oraz o innych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami, znajdują się na [www.aero2.pl/dostepnosc](http://www.aero2.pl/dostepnosc).
6. Dokumenty prezentowane na stronie internetowej, za pomocą której świadczona jest Usługa, są dostępne w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy, a na żądanie Użytkownika mogą zostać wydrukowane powiększoną czcionką.

#### IV. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne, z zastrzeżeniem opłat z tytułu zapewnienia dostępu do sieci Internet oraz opłat za transmisję danych, którymi obciąża Użytkownika dostawca Internetu, z którego usług Użytkownik korzysta.
2. W celu korzystania z Usługi Użytkownik powinien posiadać:
  - a) połączenie z siecią Internet,
  - b) urządzenie, na którym zainstalowana jest aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome, Firefox, Safari, Edge lub Opera z włączoną obsługą javascript i plików cookies niezbędnych do wykonania połączenia.
3. System teleinformatyczny wykorzystuje m.in. pliki cookies, tj. pliki tekstowe, w których serwery Usługodawcy zapisują informacje na dysku twardym komputera, z którego korzysta Użytkownik. Przechowywane pliki cookies nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach Użytkownika lub w oprogramowaniu zainstalowanym w tych urządzeniach. Użytkownik ma prawo w każdym momencie korzystania z Systemu teleinformatycznego zablokować możliwość zapisywania plików cookies oraz korzystania z innych technologii, poprzez zmianę ustawień dotyczących prywatności w ustawieniach przeglądarki internetowej, z zastrzeżeniem, że wyłączenie obsługi niektórych plików cookies może uniemożliwić korzystanie z tego Systemu. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z plików cookies oraz podobnych technologii znajdują się w Polityce Prywatności, dostępnej na [www.moje.aero2.pl](http://www.moje.aero2.pl).
4. Korzystanie z Usługi może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych). Użytkownik powinien przedsięwziąć odpowiednie kroki zabezpieczające, w tym zainstalować odpowiednie oprogramowanie antywirusowe oraz zabezpieczenia hasła przed dostępem osób trzecich oraz o każdorazowym wylogowaniu się z Usługi po zakończeniu korzystania z Usługi.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania świadczenia Usługi ze względu na prace konserwacyjne lub prace związane z modyfikacją Usługi. Informacja o prowadzonych pracach będzie dostępna na stronie logowania [www.moje.aero2.pl](http://www.moje.aero2.pl).
6. Usługodawca udostępnia Użytkownikowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usługi, wprowadzanych przez Usługodawcę do Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca. Aktualne informacje będą udostępniane na stronie [www.aero2.pl](http://www.aero2.pl).
7. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Użytkownika, Usługodawca jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Usługodawca informuje, iż zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawny.

8. Użytkownik jest zobowiązany do wykorzystywania Usługi zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz w sposób nienaruszający dóbr osobistych osób trzecich lub interesów Usługodawcy, a także do nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z Usługi.
9. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za:
  - a) czynności dokonane w związku z korzystaniem z Usługi oraz wyniki z tego skutki,
  - b) zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby nieuprawnione hasła lub innych danych wykorzystywanych do logowania,
  - c) zabezpieczenie urządzenia końcowego, z którego korzysta Użytkownik, przed bezprawnym działaniem osób trzecich, polegającym na ingerencji w oprogramowanie tego urządzenia, w szczególności poprzez włamanie i złośliwe oprogramowanie.
10. Użytkownik zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z Usługi w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne za pośrednictwem Usługi,
  - b) niezwłocznego wylogowania po zakończeniu korzystania z Usługi,
  - c) niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta Usługodawca lub utratę danych będących w posiadaniu Usługodawcy,
  - d) zgłoszenia Usługodawcy wszelkich nieprawidłowości dotyczących Usługi mających wpływ na bezpieczeństwo Systemu teleinformatycznego, z którego korzysta Usługodawca przy świadczeniu Usługi,
  - e) współpracy z Usługodawcą przy rozpatrywaniu reklamacji Użytkownika, o której mowa w pkt VII.
11. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem. Usługodawca zapewni świadczenie Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy.
12. Jeżeli Usługa nie została dostarczona niezwłocznie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt VII. Jeżeli Usługodawca nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik ten może odstąpić od Umowy. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - a) Usługodawca oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b) Użytkownik i Usługodawca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Usługodawca nie dostarczył jej w tym terminie.
13. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem poprzez złożenie reklamacji, o której mowa w pkt VII.
14. Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy:
  - a) jeśli zgodnie z odpowiedzią Usługodawcy na żądanie złożone na podstawie ust. 13 doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b) Usługodawca nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym przez Użytkownika;
  - c) brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 13
  - d) brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;
  - e) z oświadczenia Usługodawcy złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 13, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
15. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 14, nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
16. Usługodawca jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia Użytkownika o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku gdy:
  - a) Środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie;
  - b) Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech Środowiska cyfrowego Użytkownika.

## V. LOGOWANIE

1. W celu skorzystania z Usługi na warunkach określonych w Regulaminie, Użytkownik powinien zalogować się na stronie [www.moje.aero2.pl](http://www.moje.aero2.pl).
2. W celu zalogowania się do Usługi Użytkownik podaje następujące dane:
  - a) login, którym jest ostatnie 10 cyfr numeru seryjnego Karty SIM, który znajduje się na Karcie SIM oraz
  - b) hasło – pierwszym hasłem jest kod PUK, który znajduje się na Karcie SIM.
3. W trakcie pierwszego logowania po zaakceptowaniu Regulaminu i wpisaniu loginu i hasła, o których mowa w ust. 2 powyżej, Użytkownik zobowiązany będzie do ustawienia indywidualnego hasła do logowania, składającego się z co najmniej 8 znaków, w tym przynajmniej jednej cyfry, jednej wielkiej litery oraz jednej małej litery.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta Pakiety Aero

tel. **720007722** (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@aero2.pl](mailto:bok@aero2.pl)

Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa. Spółka zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł

4. W przypadku ponownego logowania Użytkownik podaje login, o którym mowa powyżej w ust. 2 lit. a) oraz indywidualne hasło do logowania, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
5. Po zalogowaniu do Usługi Użytkownik ma możliwość zmiany aktualnego hasła poprzez wybranie opcji „Zmień hasło”.
6. W celu przypomnienia hasła, o którym mowa w ust. 3, Użytkownik powinien skorzystać z opcji „Zapomniałem hasła”, dostępnej na stronie logowania do Usługi oraz wpisać login. Po wpisaniu loginu Użytkownik otrzymuje na adres e-mail link do zmiany hasła.
7. Użytkownik powinien chronić wykorzystywane do logowania dane, w tym hasło i nie udostępniać ich osobom trzecim.

## VI. WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY I ROZWIĄZANIA UMOWY

1. W celu zawarcia Umowy i korzystania z Usługi Użytkownik akceptuje treść Regulaminu, z którą Użytkownik może się zapoznać przed zalogowaniem do Usługi oraz w sposób określony w ust. 3 poniżej.
2. Do zawarcia przez Użytkownika z Usługodawcą Umowy o świadczenie Usługi dochodzi w momencie zaakceptowania przez Użytkownika niniejszego Regulaminu i zalogowania się przez niego do Usługi.
3. Regulamin Usługi jest dostępny nieodpłatnie za pośrednictwem witryny [www.aero2.pl/dokumenty](http://www.aero2.pl/dokumenty) w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie. Na żądanie Użytkownika treść Regulaminu może również zostać przesłana na podany przez niego w tym celu adres e-mail oraz udostępniony w formatach wskazanych w punkcie III ust. 6.
4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony z zastrzeżeniem ust. 5, 6, 8, 11 i 12 poniżej.
5. Każda ze Stron ma prawo do rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi:
  - a) Użytkownik w trybie natychmiastowym poprzez wysłanie oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy na adres e-mail Usługodawcy [bok@aero2.pl](mailto:bok@aero2.pl),
  - b) Usługodawca poprzez wysłanie na adres e-mail Użytkownika informacji o woli rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
6. Usługodawca ma prawo do rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Użytkownika i upływie wyznaczonego terminu, w następujących przypadkach:
  - a) naruszenia przez Użytkownika istotnych postanowień niniejszego Regulaminu, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu,
  - b) umieszczenia przez Użytkownika w Systemie teleinformatycznym treści w sposób naruszający prawo, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu,
  - c) korzystania z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem.
7. Umowa o świadczenie Usługi wygasa z chwilą powzięcia przez Usługodawcę informacji o śmierci Użytkownika.
8. Usługodawca ma prawo do zaprzestania świadczenia Usługi z chwilą zaprzestania świadczenia Użytkownikowi Usługi dostępu do Internetu.
9. Usługodawca jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem, może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c) usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika;
  - d) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f) zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - g) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi;
  - h) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
10. Usługodawca poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 9 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.aero2.pl/komunikaty](http://www.aero2.pl/komunikaty). Publikacja ta nastąpi z 30-dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
11. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Usługodawca poinformuje Użytkownika o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian. W razie braku akceptacji tych zmian Użytkownik może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
12. Użytkownik może odstąpić od Umowy o świadczenia Usługi w terminie 14 dni od daty jej zawarcia zgodnie z ust. 2 powyżej.

13. W celu odstąpienia od Umowy, w tym w sytuacjach opisanych w pkt IV, a także rozwiązania Umowy w przypadku wskazanym w ust. 11, Użytkownik powinien wysłać na adres [bok@aero2.pl](mailto:bok@aero2.pl) oświadczenie o odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy. W oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Użytkownik powinien zawrzeć następujące informacje, pozwalające na jego identyfikację przez Usługodawcę : imię i nazwisko, numer Karty SIM oraz 4 ostatnie cyfry numeru PESEL (dotyczy obywateli RP) lub seria i nr dokumentu tożsamości (dotyczy obcokrajowców).

## VII. REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a) elektronicznie – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres [bok@aero2.pl](mailto:bok@aero2.pl) lub za pośrednictwem Usługi poprzez zalogowanie do niej z wykorzystaniem formularza reklamacyjnego dostępnego po zalogowaniu do Usługi na [www.moje.aero2.pl](http://www.moje.aero2.pl),
  - b) ustnie - telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 720 00 77 22 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Użytkownik),
  - c) w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko Użytkownika,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, w szczególności wskazanie momentu wystąpienia problemu dotyczącego Usługi,
  - d) wskazanie adresu e-mail Użytkownika w celu kontaktu z nim Usługodawcy w sprawach rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia na nią odpowiedzi,
  - e) adres do korespondencji, jeśli Użytkownik złożył reklamację telefonicznie do Działu Obsługi Klienta i żąda, aby odpowiedź na reklamację została mu udzielona w formie pisemnej..
4. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Użytkownik zostanie poinformowany o konieczności jej uzupełnienia.
5. Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech Środowiska cyfrowego Użytkownika, niezwłocznie wzywa Usługobiorcę do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) 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.
6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w rozsądnym terminie, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Użytkownika. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną lub telefonicznie z Działu Obsługi Klienta, Użytkownik powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu do korespondencji dla udzielenia mu odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
8. Użytkownik może skierować spór poddany reklamacji do sądu powszechnego. Użytkownik ma także prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, zgodnie z regulaminem tego sądu.
9. Wyczerpanie trybu reklamacyjnego opisanego w ust. 1-7 nie stanowi warunku wystąpienia przez Użytkownika z roszczeniem na drogę sądową lub polubownego rozstrzygnięcia sporu.

## VIII. DANE OSOBOWE

Usługodawca jest administratorem danych osobowych Użytkownika. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na [www.aero2.pl/daneosobowe](http://www.aero2.pl/daneosobowe) oraz w Polityce Prywatności dostępnej na [www.moje.aero2.pl](http://www.moje.aero2.pl).

## IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.06.2025r.