



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez „PRONEF Bartosz Lewandowski” z siedzibą w Poznaniu, ul. os. Czecha 127/9, 61-298 Poznań, REGON 302068932, NIP 9730740719, adresy elektroniczne www.pronef.pl oraz biuro@pronef.pl, zwaną dalej „PRONEF”.

§ 2

Pojęcia użyte w regulaminie oznaczają:

1. „Regulaminy” - łącznie Regulamin oraz Regulaminy szczególne
2. „Regulaminy szczególne” - regulaminy świadczenia poszczególnych Usług
3. „Cenniki” - cennik usług PRONEF, dostępny pod adresem <http://pronef.pl>
4. „Klient” - podmiot, który jest stroną Umowy lub ubiega się o jej zawarcie
5. „Konsument” - Klient będący osobą fizyczną, która zawiera lub na rzecz której została zawarta umowa o świadczenie usług, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. „Umowa” - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem, a PRONEF
7. „Specyfikacja” - charakterystyka usługi oferowanej i świadczonej przez jej usługodawcę, dostępna na Stronie internetowej
8. „Strona internetowa” - serwis PRONEF zamieszczony w sieci internetowej pod adresem www.pronef.pl
9. „Usługi” - usługi świadczone drogą elektroniczną przez PRONEF na rzecz Klienta, o parametrach określonych w specyfikacji danej usługi, udostępniana przez PRONEF w chwili jej rejestracji lub usługa pośredniczenia przez PRONEF w zawarciu umowy o świadczenie usługi przez podmiot trzeci na rzecz Klienta, w szczególności w zakresie pośredniczenia przy rejestracji domeny na rzecz Klienta wraz z towarzyszącą obsługą administracyjną i techniczną
10. „Awaria” - nieprawidłowość w świadczeniu usług przez PRONEF, skutkująca przerwą w świadczeniu usług lub istotnym obniżeniem ich jakości
11. „Siła wyższa” - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej



12. „Ustawa” - ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 roku, nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

§ 3

1. PRONEF świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cennikach oraz Specyfikacjach, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Postanowienia Umowy i regulaminów szczególnych odmienne od postanowień Regulaminu, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.
3. Przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy PRONEF może posługiwać się osobami trzecimi.
4. PRONEF zapewnia Klientom dostęp, za pośrednictwem Strony internetowej, do aktualnej informacji o:
 - a. szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług,
 - b. funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usług, wprowadzonych przez PRONEF do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.

Rozdział II. Zawarcie umowy

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta poprzez złożenie w formie elektronicznej zamówienia bądź w formie pisemnej i dokonaniu płatności na rzecz PRONEF w pełnej wysokości, na warunkach określonych w niniejszym

regulaminie, ofercie ogólnej PRONEF zawierającej cenniki i specyfikację usług, w regulaminach konkretnych usług oraz w regulaminach promocyjnych.

2. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, jeśli inny okres obowiązywania umowy nie wynika z regulaminu konkretnej usługi lub regulaminu promocyjnego.
3. W przypadku zawarcia Umowy obejmującej różne Usługi, okresy obowiązywania oraz okresy płatności dla poszczególnych Usług liczone są niezależnie.
4. PRONEF nieodpłatnie udostępnia Klientowi Regulaminu oraz Cenniki przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.

§ 5

1. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w procesie zamawiania usługi.
2. Klient zobowiązuje się do korzystania z usługi w sposób nienaruszający obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich (dóbr osobistych, praw autorskich) zasad współżycia społecznego oraz porządku publicznego i ustalonych zwyczajów. Zabronione jest w szczególności:
 - a. wykonywanie za pomocą usługi czynności stanowiących czyny bezprawne, w



- szczególności przesyłanie spamu (przekazy niechciane) lub szkodliwe (wirusy etc.)
- b. wykorzystanie usługi do celów niezgodnych z przeznaczeniem i charakterem usługi, w szczególności, gdy będzie wykorzystywana przez Klienta w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów sprzętowych PRONEF przez innych Klientów
 - c. dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym lub w sposób bezprawny, w szczególności rozpowszechnianie lub przechowywanie serwisów o zawartości pornograficznej lub zawierających nielegalne oprogramowanie

Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się również w przypadku gdy opisane naruszenia powstają poza wolą Klienta, w szczególności gdy ich źródło stanowi serwis internetowy lub konto poczty elektronicznej Klienta.

3. PRONEF jest uprawniony do odstąpienia od zawartej umowy i świadczenia usług lub też do odmowy zawarcia umowy w przypadku gdy:
 - a. Klient poda dane wymagane przez PRONEF niezgodne z rzeczywistością
 - b. W przypadku wystąpienia naruszenia postanowień § 5 pkt.2
4. PRONEF zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usług nie później niż 14 dni od złożenia przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu Umowy.
5. Jeżeli spełnienie świadczenia określonego w Umowie zawartej na odległość jest

niemożliwe przez PRONEF z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, zawiadomić o tym Klienta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.

6. Jeśli PRONEF nie może spełnić świadczenia określonego w Umowie zawartej na odległość o właściwościach zamówionych przez Klienta, PRONEF może zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, w tej samej cenie lub wynagrodzeniu, odpowiednio tej samej jakości i przeznaczeniu, jednocześnie informując Konsumenta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od Umowy, zgodnie z postanowieniami § 20 ust. 1 .
7. Klient jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić PRONEF o stwierdzonych przerwach w świadczeniu Usług.

§ 6

1. Klient zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy przed osobami trzecimi identyfikatorów nadanych Klientowi przez PRONEF, umożliwiających korzystanie z Usług.
2. Klient nie ma prawa umożliwiać za wynagrodzeniem dostępu do Usług podmiotom trzecim.
3. Domniemywa się, iż dyspozycje i oświadczenia złożone przez osoby postępujące się identyfikatorami



nadanymi Klientowi przez PRONEF zostały złożone przez Klienta.

Rozdział III. Płatności

§ 7

1. Klient zobowiązany jest do uiszczania terminowo opłat aktywacyjnych, abonamentowych oraz innych opłat, w wysokości określonej w Cennikach lub indywidualnie wynegocjowanych postanowieniach Umowy, obowiązujących Klienta w dniu świadczenia tych Usług.
2. Umowa nie zostaje zawarta, jeśli płatność pierwszej opłaty abonamentowej nie zostanie dokonana do ostatniego dnia terminu wyznaczonego przez PRONEF.
3. Wszelkie opłaty należne z tytułu świadczenia Usług winny być dokonywane na rachunek bankowy wskazany we właściwym dokumencie wystawionym przez PRONEF i odpowiednio doręczonym lub udostępnionym Klientowi.
4. Za datę zapłaty uznawana jest zawsze data wpływu pełnej kwoty należności na właściwy rachunek bankowy PRONEF. Wszelkie dodatkowe opłaty związane z dokonaniem płatności, w tym opłaty bankowe i pocztowe, obciążają Klienta.
5. PRONEF poinformuje Klienta o konieczności wniesienia kolejnej opłaty abonamentowej, której termin płatności wynosi 14 dni w przypadku upływu okresu abonamentowego.
6. W przypadku braku płatności w zastrzeżonym terminie, PRONEF będzie uprawnione do wstrzymania się z dalszym świadczeniem usług, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek

odpowiedzialności wobec Klienta. Brak płatności w kolejnym terminie 7 dni spowoduje wygaśnięcie umowy z upływem tego terminu. W takim przypadku wszelkie dane wprowadzone przez Klienta do systemu PRONEF zostaną usunięte, bez ponoszenia przez PRONEF z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności.

§ 8

1. Na mocy wyraźnej akceptacji Klienta, PRONEF może wystawiać i udostępniać faktury w formie elektronicznej.
2. Faktury będą wystawiane i udostępniane w formie elektronicznej nie wcześniej niż od dnia następującego po dniu, w którym Klient dokonał akceptacji.
3. Klient może cofnąć akceptację wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej. Cofnięcie akceptacji wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Rozdział IV. Zakres i rodzaj świadczonych usług

§ 9

1. Aktualna oferta PRONEF dostępna jest na Stronie Internetowej, w siedzibie firmy oraz za pośrednictwem innych dostępnych środków porozumiewania się na odległość określonych na Stronie internetowej.
2. Usługi i ich zakres świadczone na rzecz klienta określa Umowa oraz Specyfikacje.
3. Właściwe świadczenie usług wymaga od Klienta dostępu do zasobów sprzętowych



oraz oprogramowania, określonych w specyfikacji usługi.

4. PRONEF zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale.
5. Klient ma prawo do korzystania z pomocy technicznej telefonicznie lub pocztą elektroniczną, pod numerami oraz adresami poczty elektronicznej podanymi na Stronie internetowej w zakresie i charakterze określonym w umowie i specyfikacji usługi po podaniu identyfikatorów nadanych mu przez PRONEF.

§ 10

1. Zmiana bądź rozszerzenie zakresu świadczonych usług może nastąpić przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa. Zmiana bądź rozszerzenie nastąpi w formie w jakiej w została zawarta Umowa, na podstawie której świadczone są te Usługi.
2. Do zmiany rodzaju świadczonych Usług lub ich zakresu stosuje się odpowiednio zapisy o zawieraniu Umowy.
3. Zmiana bądź rozszerzenie zakresu świadczonych usług skutkuje z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego, chyba że, PRONEF określi krótszy termin realizacji wniosku.
4. W przypadku zmiany rodzaju świadczonych Usług lub ich zakresu w

trakcie okresu rozliczeniowego, skutkujących zmianą wysokości opłat, wynagrodzenie PRONEF za dany okres rozliczeniowy obliczone zostanie proporcjonalnie do korzystania z tych Usług w okresie rozliczeniowym.

§ 11

1. Do korzystania z usług niezbędne są urządzenia korzystające z sieci Internet za pośrednictwem przeglądarki internetowej nie starszej niż Internet Explorer 6, lub jej odpowiednika. W niektórych wypadkach może być konieczne zaakceptowanie plików Cookie. Przesyłanie plików na serwer i z serwera jest uwarunkowane przepustowością posiadanego łącza internetowego. Do korzystania z usługi poczty na komputerze użytkownika niezbędny jest program obsługujący protokół POP3 lub IMAP i SMTP. Do korzystania z dostępu FTP niezbędne jest oprogramowanie klienckie FTP.

Rozdział V. Zmiany Regulaminów, umów

§ 12

1. O dokonanej zmianie albo o wprowadzeniu nowego Regulaminu bądź Cennika PRONEF zawiadomi Klienta, przesyłając mu treść regulaminu lub odnośnik do strony www zawierającej nowy regulamin lub wprowadzane zmiany na wskazany PRONEF podczas zamawiania usługi adres poczty elektronicznej lub



- inny adres wskazany jako wyłączny adres do korespondencji e-mail z Klientem. Zmiany zostaną oznaczone w jego treści w sposób niebudzący wątpliwości.
2. Zmiana bądź wprowadzenie nowego Regulaminu o których mowa w ust.1 wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty udostępnienia, o ile po umożliwieniu mu zapoznania się z treścią nowego Regulaminu lub zmian, nie wypowiedział umowy do końca upływu tego terminu.
 3. Brak oświadczenia Klienta w terminie o którym mowa w ust.2 oznacza akceptację zmian Regulaminów oraz Cenników.
 4. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o braku akceptacji zmian, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego obowiązującego danego Klienta. W okresie tym do Klienta stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu lub Cennika.
 5. Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy nie przysługuje Klientowi jeśli zmiana Cennika polega na obniżce cen określonych w Cenniku.
 6. PRONEF uprawniony jest do zmiany Regulaminów wyłącznie z ważnej przyczyny, w szczególności na skutek:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów prawa
 - b) zaprzestania świadczenia określonych Usług
 - c) zmiany warunków technicznych świadczenia usług, w tym związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym

- d) zmiany warunków świadczenia usług innych podmiotów, w szczególności rejestratorów domen
- e) zmiany podmiotu świadczącego inną usługę, w szczególności rejestratorów domen
- f) zmian formalno-organizacyjnych po stronie PRONEF

Rozdział VI. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy, Zawieszenie świadczenia Usługi, zmiana Klienta

§ 13

1. Umowa wygasa w przypadku nieopłacenia przez klienta należnej opłaty zgodnie z treścią § 7 ust.6
2. Każda ze stron Umowy może ją wypowiedzieć przed upływem okresu obowiązywania, z zachowaniem 21-dniowego okresu wypowiedzenia, bez podawania przyczyny.
3. Wypowiedzenie powinno nastąpić w formie pisemnej.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej Stronie, z zastrzeżeniem postanowień §20.
5. W przypadku rozwiązania Umowy lub jej części odnoszącej się do poszczególnej Usługi, przed upływem okresu obowiązywania, przez Klienta niebędącego Konsumentem lub przez PRONEF na skutek przyczyn leżących po stronie Klienta niebędącego Konsumentem, Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje zwrot



- wynagrodzenia za pozostałą część okresu rozliczeniowego, w którym wygasła Umowa.
- Zwrot kwoty części niewykorzystanej, a zapłaconej opłaty abonamentowej, w wysokości proporcjonalnej do niewykorzystanego okresu abonamentowego dotyczy jedynie umów, w wykonaniu których usługa jest w całości świadczona przez PRONEF, bez udziału podmiotu trzeciego, np. rejestratora domen oraz nie miała charakteru jednorazowej czynności wykonanej przez PRONEF.
 - Prawo do wypowiedzenia umowy przez Klienta może zostać ograniczone czasowo postanowieniami regulaminu świadczenia konkretnej usługi i/lub postanowieniami regulaminu promocyjnego.
 - Jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód, związanych z naruszeniem Klienta lub żądaniem właściwego organu PRONEF zobowiązuje się wezwać Klienta do zaprzestania naruszeń opisanych w ust.1
 - PRONEF zastrzega sobie możliwość uniemożliwienia dostępu do przechowywanych danych Klienta, zgodnie z postanowieniami art. 14 Ustawy. Zgodnie z postanowieniami określonych w art. 14 Ustawy PRONEF nie odpowiada za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do takich danych.
 - Wznowienie zawieszonych Usług następuje na wniosek Klienta, jednak nie wcześniej niż po ustaniu przestanków zawieszenia.
 - Zawieszenie świadczenia Usług, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, nie narusza zobowiązania Klienta niebędącego Konsumentem do uiszczenia opłat w wysokości należnej za świadczenie Usług, w okresie zawieszenia.

§ 14

- PRONEF może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług Klientowi, jeżeli:
- Klient dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do istotnych postanowień Regulaminów, w szczególności określonych w § 5 ust. 2;
- żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego
- Klient pomimo wezwania dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części należnych opłat, powyżej 7 dni od terminu płatności

§ 15

- Klient może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, która spełnia wymogi określone w Regulaminach za zgodą PRONEF
- Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy może zostać uzależnione przez PRONEF od wykonania przez Klienta wszystkich zobowiązań wobec PRONEF.



Rozdział VII. Odpowiedzialność

PRONEF

§ 16

PRONEF ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta.

§ 17

1. Awaria winna zostać usunięta nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. Jeśli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia PRONEF określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu.
2. W przypadku, gdy Specyfikacja to przewiduje, PRONEF tworzy kopię zapasową danych, z której przywracane są dane w przypadku Awarii, według stanu nie późniejszego niż 48 godzin przed awarią.
3. Szkada poniesiona przez Klienta, za którą PRONEF na podstawie zawartej umowy będzie ponosić odpowiedzialność, nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta korzyści. Wysokość roszczenia Klienta nie może przekraczać kwoty rocznej opłaty abonamentowej za świadczenie usługi, która jest przedmiotem roszczenia. Ograniczenia te nie dotyczą Konsumenta.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria lub przerwa w świadczeniu, Klientowi przysługuje uprawnienie do

żądania uzyskania przedłużenia opłaconego okresu abonamentowego danej usługi o jeden miesiąc.

Rozdział VIII. Ochrona danych osobowych

§ 18

1. PRONEF może przetwarzać następujące dane osobowe Klienta do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego między nimi:
 - a) nazwisko i imiona Klienta,
 - b) numer ewidencyjny PESEL,
 - c) adres zameldowania na pobyt stały,
 - d) adres do korespondencji, jeśli jest inny niż adres o którym mowa w pkt c),
 - e) dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego Klienta
 - f) adresy elektroniczne Klienta
2. W celu realizacji Umowy lub dokonania innej czynności prawnej z Klientem, PRONEF może przetwarzać inne dane niezbędne ze względu na właściwość świadczonej Usługi lub sposób jej rozliczenia
3. PRONEF może przetwarzać następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Klienta z Usługi :
 - a) oznaczenia identyfikujące Klienta nadawane na podstawie danych, o których mowa w ust. 1,
 - b) oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Klient,



- c) informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi,
- d) informacje o skorzystaniu przez Klienta z Usług.
4. Po zakończeniu korzystania z Usług, PRONEF może przetwarzać tylko te spośród danych które są:
 - a) niezbędne do rozliczenia Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usług,
 - b) odpowiednio zanonimizowane i niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Klientów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości Usług, za zgodą Klienta,
 - c) niezbędne do wyjaśnienia okoliczności korzystania z Usług niezgodnie z Regulaminami lub z obowiązującymi przepisami,
 - d) dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub Umowy.
5. Rozliczenie Usług przedstawione Klientowi nie może ujawniać rodzaju, czasu trwania, częstotliwości i innych parametrów technicznych poszczególnych Usług, z których skorzystał Klient, chyba że zażądał on szczegółowych informacji w tym zakresie.
6. PRONEF nie może zestawiać danych osobowych Klienta z przybranym przez niego pseudonimem.
7. W przypadku uzyskania przez PRONEF wiadomości o korzystaniu przez Klienta z Usługi niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami (niedozwolone korzystanie), PRONEF może przetwarzać dane osobowe Klienta w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Klienta, pod warunkiem, że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treści tych wiadomości
8. PRONEF może powiadomić Klienta o jego nieuprawnionych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania, a także o skorzystaniu z uprawnienia, o którym mowa w ust. 7.
9. Klientowi przysługuje prawo do żądania od PRONEF, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
10. W trakcie obowiązywania Umowy Strony zobowiązują się do wzajemnego informowania się o każdej zmianie adresu lub innych danych Stron podanych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku zaniechania aktualizacji danych, korespondencję kierowaną na ostatni znany Stronie adres, uważa się za skutecznie doręczoną. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy ani Regulaminów.
11. Z dniem wygaśnięcia Umowy PRONEF upoważniony jest, do likwidacji danych elektronicznych Klienta, znajdujących się w posiadaniu PRONEF.



Rozdział IX. Postępowanie reklamacyjne

§ 19

1. Reklamacja składana przez Abonenta, w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług, powinna zostać sporządzona w formie pisemnej oraz określać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
 - d) żądanie Klienta - w przypadku gdy Klient z takim występuje
 - e) podpis Klienta
2. PRONEF rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź, wskazującą sposób rozstrzygnięcia reklamacji oraz uzasadnienie.

Rozdział X. Szczególne regulacje dotyczące Konsumentów

§ 20

1. Konsument, który zawarł Umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie czternastu dni od jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2. W przypadku odstąpienia od Umowy, jest ona uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Jeżeli Konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.
3. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadkach:
 - a) świadczenia Usług rozpoczętego, za zgodą Konsumenta, przed upływem tego dziesięciodniowego terminu,
 - b) świadczeń o właściwościach określonych przez Konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,
 - c) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

§ 21

1. Regulamin wchodzi w życie dnia 02-04-2012.
2. Postanowienia regulaminu nie naruszają praw Konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, które stosuje się w pierwszej kolejności, przed postanowieniami regulaminu.