

Dział I Definicje

§ 1

Użyte w „Regulaminie usługi Dostęp do Internetu DSL”, pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który zawarł z Telekomunikacją Polską S.A. umowę w formie pisemnej o świadczenie usługi Dostęp do Internetu DSL,
- 2) **Cennik** – „Cennik usługi Dostęp do Internetu DSL”,
- 3) **DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)** – protokół komunikacyjny umożliwiający komputerom automatyczne uzyskanie danych konfiguracyjnych sieci IP,
- 4) **Dostawca** – podmiot, któremu TP świadczy usługę hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej TP,
- 5) **DSL (Digital Subscriber Line)** – technologia transmisji danych wykorzystywana w Usłudze pozwalająca na jednoczesny dostęp do Internetu oraz korzystanie z usług telefonicznych w oparciu o analogowe łącze telefoniczne zakończone Urządzeniami,
- 6) **Ethernet** – technologia wykorzystywana do budowy sieci LAN obejmująca specyfikację kabli, interfejsów i przesyłanych nimi sygnałów,
- 7) **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP,
- 8) **IP (Internet Protocol)** – protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. sieci Internet,
- 9) **Komórka organizacyjna** – komórka organizacyjna TP; zaangażowana bezpośrednio w obsługę klientów i Abonentów, jak również komórka organizacyjna TP uprawniona do podpisywania Umowy,
- 10) **LAN (Local Area Network)** - lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet, Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze,
- 11) **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usługi Dostęp do Internetu DSL,
- 12) **Łącze** – część Sieci łącząca Lokal z punktem dostępowym w Sieci, umożliwiającym świadczenie Usługi,
- 13) **NAT (Network Address Translation)** – funkcjonalność rutera pozwalająca na translację adresów z prywatnej podsieci adresowej na jeden publiczny adres IP,
- 14) **Okno Serwisowe** – występujące w godzinach 23.00–4.00 w każdą noc z soboty na niedzielę działania podejmowane przez TP mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją sieci TP oraz polepszeniem świadczonej usługi Dostęp do Internetu DSL, mogących skutkować brakiem dostępu Użytkownika do usługi Dostęp do Internetu DSL przez maksymalnie 15 minut,
- 15) **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, zobowiązana na podstawie Umowy do uiszczania opłat za Usługę określoną w fakturach VAT, wystawianych przez TP na rzecz Abonenta,
- 16) **Regulamin** – „Regulamin usługi Dostęp do Internetu DSL”,
- 17) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną TP do przesyłania informacji na odległość,
- 18) **TP** – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (00-105) przy ul. Twardej 18, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681,

- 19) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi Dostęp do Internetu DSL przez Telekomunikację Polską S.A.” zawarta pomiędzy TP a Abonentem,
- 20) **Urządzenia** – komplet urządzeń, do których TP przysługuje tytuł prawny, udostępnianych Abonentowi albo Użytkownikowi w celu świadczenia usługi Dostęp do Internetu DSL w skład którego wchodzi modem lub ruter, splitter oraz niezbędne okablowanie,
- 21) **Usługa** – usługa Dostępu do Internetu DSL świadczona przez Telekomunikację Polską S.A.,
- 22) **Użytkownik** – podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie.

Dział II

Zakres i warunki świadczenia usługi Dostęp do Internetu DSL

§ 2

1. Usługa świadczona jest przez TP na warunkach i w zakresie określonym w Umowie oraz w załącznikach do Umowy oraz w Regulaminie i Cenniku.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy wraz w załącznikami do Umowy, przestrzegania Regulaminu i terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie Regulaminu przez Użytkownika.
3. Usługa jest świadczona na łączu.

§ 3

1. Zakres świadczonej przez TP Usługi obejmuje symetryczny dostęp do Internetu w technologii xDSL w opcjach wskazanych w Cenniku i szczegółowo określonych w Umowie.
2. Usługa jest świadczona w opcjach wybieranych przez Abonenta.

§ 4

1. Abonent i Użytkownik zobowiązani są:
 - 1) korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
 - 2) udostępnić pracownikom TP lub jej przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania Urządzeń i dokonania konserwacji Urządzeń oraz naprawy Urządzeń (w czasie gotowości służb technicznych TP, o której mowa w § 24); czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi lub naprawy Urządzeń,
 - 3) powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
 - 4) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie TP lub jej upoważniony przedstawiciel,
 - 5) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi.
2. TP ma prawo obciążyć Abonenta lub Płatnika kosztami naprawy udostępnionych Abonentowi lub Użytkownikowi przez TP Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta lub Użytkownika,
 - 2) samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,

- 4) uszkodzeń spowodowanych działaniami urzędów będących własnością Abonenta lub Użytkownika,
 - 5) świadomego zniszczenia.
3. W przypadku, gdy uszkodzenie Urzędów spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością Abonenta lub Użytkownika, wówczas koszty naprawy tych urządzeń ponosi TP, o ile uszkodzenie to nie jest wynikiem złej konstrukcji lub też złej obsługi urządzeń będących własnością Abonenta lub Użytkownika.
4. W przypadku gdy TP zobowiązana jest uruchomić Usługę w Lokalu, znajdującym się w budynku, w którym TP nie posiada infrastruktury, Abonent zobowiązany jest na własny koszt udostępnić TP łącza niezbędne do świadczenia Usługi, chyba że Strona postanowi, iż TP wykona taką infrastrukturę w ramach Umowy. Jeżeli Abonent nie wykona obowiązku wskazanego w zdaniu poprzedzającym w terminie 30 dni od poinformowania o takiej konieczności, TP może wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Dział III

Umowa o świadczenie usługi Dostęp do Internetu DSL

§ 5

1. W imieniu TP Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Umowa może być zawarta w lokalu TP lub poza nim.
4. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem TP lub bez jednoczesnej obecności Abonenta i TP, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, TP informuje Abonenta będącego Konsumentem o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
5. W przypadku rezygnacji Abonenta z zawartej Umowy w trybie określonym w ust. 4, Umowa uważana jest za nie zawartą, a Abonent jest zwolniony z wszystkich opłat za Usługę.
6. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 4 nie przysługuje Abonentowi, który zawarł Umowę bez jednoczesnej obecności Abonenta i TP, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w przypadku wyrażenia przez niego w Umowie zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu 10 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku ust. 5 nie stosuje się.

§ 6

1. TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:
 - 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
 - 2) zamawiający Usługę zalega z opłatami na rzecz TP,
 - 3) zamawiający Usługę nie posiada w ocenie TP wiarygodności płatniczej na podstawie danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych,
 - 4) zamawiający Usługę nie dostarczył TP wszystkich wymaganych dokumentów stanowiących załączniki do Umowy oraz wymaganych zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. W przypadku odmowy zawarcia Umowy, TP powiadamia zamawiającego Usługę o jej przyczynie.

§ 7

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

- 1) poinformować właściwą Komórkę organizacyjną o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
- 2) w przypadku przejęcia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy – wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
- 3) doręczyć na żądanie TP dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

§ 8

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony za 30-dniowym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, przez:
 - 1) pisemne oświadczenie złożone przez Abonenta do Komórki organizacyjnej, określonej w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień następujący po dniu wpłynięcia oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu do Komórki organizacyjnej TP,
 - 2) pisemne oświadczenie TP doręczone listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień następujący po dniu doręczenia Abonentowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, uprawnienie wypowiedzenia Umowy przez TP powyżej wskazane przysługuje TP w szczególności w przypadku nieistnienia, ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi,
2. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie TP Abonent lub Użytkownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
3. TP może, z zastrzeżeniem § 9 ust. 3, w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:
 - 1) nieregulowania opłat na rzecz TP za co najmniej jeden Okres rozliczeniowy,
 - 2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepiętniania, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,
 - 4) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji nie zamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami),
 - 5) wszelkich działań Abonenta lub Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócać poprawne funkcjonowanie systemu TP służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci.
4. Ograniczenie lub zawieszenie przez TP świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania TP przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia usług i potwierdzenia tej okoliczności przez TP.
5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia TP prawa do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
6. W przypadku istotnego pogorszenia się parametrów technicznych uniemożliwiającego świadczenie Usługi z prędkością transmisji wskazaną w Umowie, TP może, za zgodą Abonenta, świadczyć Usługę o zmniejszonej prędkości.

§ 9

1. W przypadku gdy Abonent, będący osobą fizyczną, zawarł z TP Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, rozwiązanie Umowy może nastąpić w sposób i w przypadkach określonych w § 8 Regulaminu, z tym wyjątkiem, że TP nie będzie mogła wypowiedzieć Umowy ani ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia zgodnie z § 8 ust. 1 pkt 2 Regulaminu.

2. Wyłączenie zastosowania § 8 ust. 1 pkt 2 Regulaminu, o którym mowa w ust. 1, będzie wiązało Abonenta i TP do czasu, w którym Abonent, będący osobą fizyczną, zacznie korzystać z Usługi w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
3. W przypadku, gdy zajdą okoliczności wskazane w § 8 ust. 3, TP może wypowiedzieć Umowę zawartą z Abonentem, będącym osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, z zachowaniem 2 tygodniowego okresu wypowiedzenia.

§ 10

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu okresu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień Umowy określających zasady przedłużenia okresu obowiązywania Umowy,
- 2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usług, z zastrzeżeniem § 7,
- 3) śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem Usług.

§ 11

1. Na pisemny wniosek Abonenta TP zawieszają świadczenie Usługi na okres nie krótszy niż jeden miesiąc, ale nie dłuższy niż 12 miesięcy. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie nie wcześniej niż po upływie 1 miesiąca od daty uruchomienia Usługi.
2. TP zawieszają świadczenie Usługi w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Abonent powinien złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie później niż na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma nastąpić zawieszenie świadczenia Usługi.
3. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, jeżeli w poprzednim miesiącu, na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca, Abonent złożył wniosek o ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi.
4. Przez okres zawieszenia Usługi Abonent jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Cennika. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi opłaty dodatkowej nie pobiera się.

§ 12

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Abonent lub Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi TP lub jej upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo – odbiorczym. W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykroczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
2. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia, zużycia ponad normalną eksploatację lub uniemożliwienia odbioru Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Abonenta lub Użytkownika, TP ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.

Dział IV Odpowiedzialność

§ 13

Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.

§ 14

1. Abonent i TP ponoszą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach w niej określonych oraz określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nie uregulowanych na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym i Kodeksie cywilnym.
2. W przypadku podniesienia przez osoby trzecie – w szczególności przez osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, w której następuje instalacja

przez TP Urządzenia – przeciwko TP roszczeń związanych z wykonaniem przez TP Umowy, Abonent zobowiązuje się podjąć wszelkie niezbędne czynności prawne i faktyczne w celu zwolnienia TP od odpowiedzialności w stosunku do takich osób trzecich. Abonent zwróci także TP wszelkie koszty i straty poniesione w wyniku lub w związku z roszczeniami osób trzecich, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, w tym zastępstwą procesową TP, chyba że będą one wynikały z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez TP.

§ 15

TP nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) za uszkodzenia, z przyczyn nie leżących po stronie TP, urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta, Użytkownika lub osoby trzeciej,
- 2) za awarie w pracy Urządzeń będące następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy nie stanowiących własności TP lub za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z działania lub zaniechania Abonenta lub Użytkownika,
- 3) za niedotrzymanie wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta, Użytkownika lub osoby trzeciej,
- 4) za brak możliwości świadczenia Usługi, w następstwie działania lub zaniechania osób trzecich,
- 5) za brak możliwości świadczenia Usługi, w przypadku uniemożliwienia pracownikom TP lub jej przedstawicielom dostępu do łączy stanowiących własność TP i Urządzeń znajdujących się w lokalizacjach Abonenta, Użytkownika lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta lub Użytkownika do tych pomieszczeń,
- 6) za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta lub Użytkownika w przewody stanowiące własność TP lub Urządzenia,
- 7) za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,
- 8) za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta lub Użytkownika na skutek połączenia komputerów Abonenta lub Użytkownika z siecią Internet,
- 9) za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta lub Użytkownika z Usługi,
- 10) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta lub Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
- 11) za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
- 12) za niezależne od TP następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,
- 13) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi, zgodnie z postanowieniami § 8 Regulaminu,
- 14) skutki naruszenia przez Abonenta lub Użytkownika zobowiązań wskazanych w § 4 ust. 1 Regulaminu.

§ 16

1. TP i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§ 17

1. Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej za usługę Dostępu do Internetu DSL za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi.
2. TP zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną:
 - 1) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznych opłat abonamentowych, o których mowa w § 22 ust. 5 – za każdy dzień niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji,

- 2) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznych opłat abonamentowych dla danej lokalizacji – za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na łączu w danej lokalizacji.
3. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Abonenta lub Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez TP.
4. Suma zapłaconych przez TP kar umownych, o których mowa w ust. 2 nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku. W żadnym wypadku łączna wysokość kar umownych oraz innych płatności lub potrąceń, do których zobowiązana może być TP z tytułu niniejszej Umowy nie może przekroczyć 10% wartości Umowy (brutto) za świadczenie Usługi w okresie jednego roku, z zastrzeżeniem uprawnienia Abonenta będącego osobą fizyczną, który zawarł z TP Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, do dochodzenia odszkodowania za zasadach ogólnych.

§ 18

1. TP zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

Dział V Opłaty

§ 19

1. Wysokość opłat za Usługę określa Umowa i Cennik.
2. Abonent lub Płatnik zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za każdy dzień świadczenia Usługi.
4. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia Usługi w danej lokalizacji wskazanego w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi.
5. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: staty dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń, koszty serwisu Usługi, dostęp do wsparcia telefonicznego Użytkownika oraz usługi dodane. Miesięczna opłata abonamentowa jest powiększana o miesięczną opłatę abonamentową za utrzymanie łącza (zgodnie z Cennikiem), z wyłączeniem przypadku, gdy Usługa jest świadczona na łączu, na którym TP albo Dostawca świadczy usługę telefoniczną.
6. Abonent może uzyskać informację o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych pod numerami telefonów infolinii podanymi na stronie internetowej TP w domenie przeznaczonej do komunikacji informacyjnej ofert usług biznesowych.

§ 20

Za nieświadczenie Usługi będące następstwem działań podjętych przez TP w ramach Okna Serwisowego nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Abonenta na rzecz TP z tytułu świadczenia Usługi.

§ 21

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
2. Abonent lub Płatnik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować TP o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP pobiera odsetki ustawowe.
4. W przypadku, gdy Abonent, który zalega z opłatami na rzecz TP, dokona zapłaty zaległych należności i nie wskaże faktury VAT na poczet której należy zaliczyć dokonaną przez niego wpłatę, TP ma prawo rozliczyć tę wpłatę z zaległymi należnościami Abonenta bez konieczności przesyłania pokwitowania do Abonenta.

§ 22

TP zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta lub Płatnika niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

Dział VI

Jakość Usługi i zakres obsługi serwisowej Usługi

§ 23

1. TP świadczy Usługę z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
2. TP nie gwarantuje prędkości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

§ 24

1. W ramach serwisu Usługi TP zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 18.00.
2. TP zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust. 1, w terminie 24 godzin od momentu, w którym TP wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na numer telefonu podany na stronie internetowej Telekomunikacji Polskiej w domenie przeznaczonej do komunikacji informacyjnej ofert usług biznesowych.
3. Usunięcie awarii nastąpi pod warunkiem udostępnienia przez Abonenta służbom technicznym TP Urządzeń i łącza w danym Lokalu.
4. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia:
 - 1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
 - 2) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
 - 3) usuwanie awarii Sieci,
 - 4) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu wydzielony bezpłatny numer telefoniczny podany w domenie przeznaczonej do komunikacji informacyjnej ofert usług biznesowych dostępny bez przerwy – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/6 dni w roku.

Dział VII

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

§ 25

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona w każdej Komórce organizacyjnej TP.
3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórce organizacyjnej TP, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Komórce organizacyjnej TP, pracownik TP lub osoba upoważniona przez TP przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TP w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu TP określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej TP, rozpatrującej reklamację.
6. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) nazwę albo firmę oraz adres siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer bilingowy wskazany na fakturze VAT lub adres miejsca zakończenia łącza,
 - 5) datę zawarcia Umowy,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 6),
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej TP.

§ 26

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w § 25 ust. 8, za wyjątkiem pkt 6), TP niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu TP wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 27

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Komórka organizacyjna TP zobowiązana jest uwzględnić:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby TP,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 28

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Komórki organizacyjnej TP rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika TP, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:

- 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 29

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, TP wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji zostaną zgodnie z wnioskiem Abonenta zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługę.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
3. W przypadku, gdy TP posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie TP o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
4. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

Dział VIII

Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy

§ 30

Zamawiający Usługę ma obowiązek doręczyć TP dokumenty wykazujące posiadanie przez Zamawiającego pierwotnego lub pochodnego tytułu prawnego do korzystania z Lokalu (np. wyciąg z księgi wieczystej, przydział lokalu, umowa najmu itp.), w którym będzie zainstalowana Usługa w celu zweryfikowania przez TP jego uprawnień do zarządzania Lokalem w zakresie koniecznym do zainstalowania i świadczenia Usługi.

§ 31

Zamawiający Usługę obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający – odpowiednio - swoją tożsamość lub wykazać swoje umocowanie do reprezentowania Abonenta.

§ 32

TP zastrzega sobie prawo żądania okazania dodatkowych dokumentów i przekazania dodatkowych informacji przewidzianych w przepisach prawa, w szczególności w zakresie wskazanym w § 30-31 Regulaminu.

Dział IX

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 33

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Prawa telekomunikacyjnego.

§ 34

1. Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Spory, o których mowa w ust. 1 pomiędzy TP a Abonentem, będącym osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy TP a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem TP lub zawarcia Umowy na odległość, Abonentowi, będącemu osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu innym niż bezpośrednio związanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia w formie pisemnej. W takim przypadku Umowę uważa się za niezawartą, a Abonent zwolniony jest z wszelkich opłat, poza opłatami wynikającymi z nie zwrócenia lub uszkodzenia Urządzeń opisanych w Regulaminie.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje osobie fizycznej, która zawarła Umowę w celu innym niż bezpośrednio związanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, w przypadku gdy TP rozpoczęła świadczyć Usługę, za zgodą tej osoby wyrażoną w Umowie, przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 3.

§ 35

Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.