

### Dział 1 Definicje

#### § 1

Użyte w „Regulaminie usługi Transmisja Danych DSL”, pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z TP w formie pisemnej umowy o świadczenie przez TP usługi Transmisja Danych DSL, nie będący konsumentem w rozumieniu art. 2 pkt 18) ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),
- 2) **Adres IP** – adres sieciowy unikalny w ramach Wirtualnej Sieci Prywatnej, identyfikujący jednoznacznie komputer lub inne urządzenie w tej sieci, składający się z czterech liczb oddzielonych znakami kropki,
- 3) **Adresacja** – sposób przydzielenia Adresów IP do łączy w Wirtualnej Sieci Prywatnej i Urządzeń IP w sieci LAN,
- 4) **Cennik** – „Cennik usługi Transmisja Danych DSL”,
- 5) **DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)** – protokół komunikacyjny umożliwiający komputerom automatyczne uzyskanie danych konfiguracyjnych sieci IP,
- 6) **Firewall** – zestaw urządzeń i programów operujący na styku sieci VPN i sieci Internet w celu zapobieżenia przenikaniu niepożądanych informacji i zjawisk pochodzących z sieci Internet,
- 7) **HTTP (Hypertext Transfer Protocol)** – protokół używany do obsługi stron internetowych WWW,
- 8) **HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure)** – szyfrowana wersja protokołu HTTP,
- 9) **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP,
- 10) **IP (Internet Protocol)** – protokół komunikacyjny używany w sieciach transmisji danych, np. w sieciach LAN i WAN,
- 11) **Komórka organizacyjna** – komórka organizacyjna TP; zaangażowana bezpośrednio w obsługę Abonentów, jak również komórka organizacyjna TP uprawniona do podpisywania Umowy,
- 12) **LAN (Local Area Network)** – lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet lub Fast Ethernet, łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze,
- 13) **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usługi Transmisja Danych DSL,
- 14) **Łącze** – sposób podłączenia sieci LAN Abonenta w danej lokalizacji z Siecią Szkieletową,
- 15) **Łącze CENTRUM** – łącze znajdujące się w lokalizacji centralnej Abonenta, charakteryzujące się możliwością symetrycznej transmisji danych, bez gwarancji prędkości, w kierunku od i do sieci LAN Abonenta,
- 16) **Łącze LINK** – łącze znajdujące się w lokalizacji terenowej Abonenta charakteryzujące się możliwością asymetrycznej transmisji danych, bez gwarancji prędkości, w kierunku od i do sieci LAN Abonenta,
- 17) **Łącze CENTRUM + INTERNET** – łącze CENTRUM z możliwością komunikacji z siecią Internet,
- 18) **NAT (Network Address Translation)** – funkcjonalność pozwalająca na translację adresów z prywatnej podsieci adresowej na jeden publiczny adres IP,
- 19) **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

Transmisja Danych DSL, mogących skutkować brakiem dostępu przez maksymalnie 15 minut do tej usługi,

- 20) **Platnik** – 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,
- 21) **Podsieć** – zakres Adresów IP przeznaczonych do Adresacji,
- 22) **Regulamin** – „Regulamin usługi Transmisja Danych DSL”,
- 23) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną do przesyłania informacji na odległość,
- 24) **Sieć Szkieletowa** – pakietowa sieć transmisji danych, której operatorem jest Telekomunikacja Polska S.A.,
- 25) **SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)** – protokół wymiany poczty elektronicznej w sieci Internet,
- 26) **SSH (Secure Shell)** – protokół komunikacyjny używanych w sieciach komputerowych TCP/IP; w architekturze klient-serwer do terminalowego łączenia się ze zdalnym komputerem,
- 27) **TCP (Transmission Control Protocol)** – transportowy protokół transmisji danych, stanowiący razem z protokołem sieciowym IP zbiór protokołów TCP/IP,
- 28) **TP** – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (kod: 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,
- 29) **Umowa** – „Umowa o świadczenie przez Telekomunikację Polską S.A. usługi Transmisja Danych DSL” zawarta pomiędzy TP a Abonentem,
- 30) **Urządzenia** – komplet urządzeń dostarczanych Abonentowi, do których TP przysługuje tytuł prawny, w celu świadczenia usługi Transmisja Danych DSL, w skład którego wchodzi modem lub ruter, splitter oraz niezbędne okablowanie,
- 31) **Urządzenia IP** – wszystkie urządzenia podłączone do sieci transmisji danych (np. stacje robocze, drukarki, serwery), którym można przydzielić Adres IP,
- 32) **Usługa** – usługa transmisji danych realizowana w oparciu o Sieć Szkieletową, zakończoną Urządzeniami z interfejsem Ethernet/Fast Ethernet, obejmująca uruchomienie i utrzymanie Wirtualnej Sieci Prywatnej, opartej o protokół IP,
- 33) **Wirtualna Sieć Prywatna (VPN – Virtual Private Network)** – wydzielona logicznie sieć transmisji danych zbudowana z wirtualnych, kanałów komunikacji w oparciu o Sieć Szkieletową,
- 34) **WWW (World Wide Web)** – usługa działająca w sieci Internet polegająca na udostępnianiu i publikacji informacji tekstowych i multimedialnych w formie stron internetowych.

### Dział 2

#### Zakres i warunki świadczenia usługi Transmisja Danych DSL

#### § 2

1. Usługa świadczona jest przez Telekomunikację Polską S.A. na warunkach i w zakresie określonym w Umowie oraz w załącznikach do Umowy oraz w Regulaminie oraz Cenniku.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy wraz z załącznikami do Umowy oraz Regulaminu i terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
3. TP świadczy Usługę w oparciu o Łącze CENTRUM lub Łącze CENTRUM + INTERNET oraz co najmniej jedno łącze LINK. Nie istnieje możliwość zamówienia Usługi i jej świadczenia z wyłączeniem łącza CENTRUM.

### § 3

- Zakres świadczonej przez TP Usługi obejmuje:
  - Łącze Centrum: 512, 1024, 2048 albo 4096,
  - Łącze Centrum + Internet: 512, 1024, 2048 albo 4096,
  - Łącze LINK: 256, 512, 1024 lub 2048.
- W ramach Łącza CENTRUM + INTERNET TP świadczy na rzecz Abonenta Pakiet hostingowy Standard, który zawiera:
  - 1 GB powierzchni przestrzeni dyskowej na dowolną liczbę kont poczty elektronicznej,
  - utrzymanie domeny nazwa.internetdsl.pl oraz obsługę dowolnego typu domen funkcjonalnych,
  - możliwość podziału przestrzeni dyskowej w dowolny sposób z dokładnością do 1MB,
  - ochronę antywirusową,
  - ochronę antyspamową,
  - wirtualne serwery WWW z obsługą PHP i możliwością obsługi wielu domen,
  - 1 serwer MySQL (MyISAM,InnoDB) o powierzchni do 50MB,
  - dostęp do panelu administracyjnego do zarządzania kontami,
  - dostęp do kont poczty elektronicznej z poziomu przeglądarki internetowej oraz za pomocą protokołu POP3,
  - brak limitu ruchu od / do Internetu,
  - dostęp do logów WWW.
- W ramach Łącza Centrum + INTERNET TP świadczy na rzecz Abonenta Pakiet Firewall Podstawowy, który zawiera:
  - badanie stanu każdego pakietu IP,
  - translację adresów NAT,
  - brak limitów ściągania/wysyłania danych od / do Internetu,
  - ochronę przed atakami DOS/DDOS,
  - całkowite zablokowanie ruchu transmisji danych do Wirtualnej Sieci Prywatnej z Internetu,
  - całkowite odblokowanie ruchu transmisji danych do Internetu z Wirtualnej Sieci Prywatnej.

### § 4

- Usługa jest realizowana na podstawie Umowy zawartej pomiędzy TP a Abonentem.
- Jeżeli Abonent zawarł Umowę o świadczenie Usługi w oparciu o więcej niż jedno łącze LINK, a nie wszystkie łącza LINK:
  - mogą zostać uruchomione - TP świadczy Usługę w oparciu o łącza LINK, które zostały uruchomione zgodnie z Umową, chyba że Abonent niezwłocznie złoży oświadczenie o natychmiastowym rozwiązaniu Umowy,
  - zostały uruchomione zgodnie z parametrami ustalonymi w Umowie - TP, z zastrzeżeniem ust. 3, świadczy Usługę o parametrach określonych w załączniku do protokołu odbioru Usługi, chyba że Abonent niezwłocznie złoży oświadczenie o natychmiastowym rozwiązaniu Umowy.
- Jeśli parametry uruchomionej Usługi są inne niż określone w Umowie, podpisanie protokołu odbiorczego Usługi lub załącznika do protokołu przez Abonenta lub jego przedstawiciela, oznacza wyrażenie zgody na parametry Usługi wynikające z protokołu odbiorczego Usługi lub załącznika do protokołu. W przypadku nie podpisania protokołu odbiorczego Usługi lub załącznika do protokołu przez Abonenta w sytuacji, o której mowa w zdaniu pierwszym, Umowa ulega rozwiązaniu.
- Do podpisania protokołów odbiorczych urządzeń oraz protokołu odbioru usługi Transmisja Danych DSL i załączników do protokołów upoważnione są, obok Abonenta, osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta zgodnie z przepisami prawa i osób reprezentujących Abonenta na podstawie pełnomocnictwa lub prokury, osoby do kontaktów z TP wskazane w Szczegółowej specyfikacji usługi Transmisja Danych DSL.
- 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 Strony postanowią, 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.

### § 5

- Abonent zobowiązany jest:
  - korzystać z udostępnionych mu przez TP Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
  - umożliwić służbom technicznym TP lub jej przedstawicielom dostęp do Urządzeń w ustalonym czasie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie,
  - powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionych mu przez TP Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
  - nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji udostępnionych mu przez TP Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie pracownik TP lub jej przedstawiciel,
  - udostępnić pracownikom TP lub jej przedstawicielom Lokal w celu zainstalowania Urządzeń oraz dokonania konserwacji lub napraw Urządzeń,
  - zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za pracę sieci LAN i urządzeń dołączonych do interfejsu Ethernet/Fast Ethernet.
- TP ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Abonentowi przez TP Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta,
  - samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
  - uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
  - uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Abonenta,
  - świadomego zniszczenia.
- W przypadku, gdy uszkodzenie Urządzeń spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością Abonenta, wówczas koszty naprawy tych urządzeń ponosi TP, jeśli uszkodzenie to nie jest wynikiem złej konstrukcji lub też złej obsługi urządzeń będących własnością Abonenta.

## Dział 3

### Umowa o świadczenie usługi Transmisja Danych DSL

### § 6

- W imieniu TP Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
- Abonent może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez przedstawiciela.

### § 7

- TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:
  - nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
  - zamawiający Usługę zalega z opłatami na rzecz TP,
  - 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,
  - Zamawiający Usługę nie dostarczył TP wszystkich wymaganych dokumentów stanowiących załączniki do Umowy oraz wymaganych zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- W przypadku odmowy zawarcia Umowy, TP powiadamia zamawiającego Usługę o jej przyczynie.

### § 8

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 TP o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
- 2) wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
- 3) doręczyć TP dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

## § 9

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 TP, określonej w Umowie lub przesłane na jej adres listem poleconym, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień następujący po dniu wptynięcia oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu do TP,
  - 2) pisemne oświadczenie TP doręczone listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie, 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 nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
3. TP może w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:
  - 1) nieuregulowania 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) nieprzestrzegania przez Abonenta, w zakresie jakim go dotyczą, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 ze zm.),
  - 4) powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepętiania, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,
  - 5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji niezamówionej 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),
  - 6) wszelkich działań Abonenta, 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. Przez okres ograniczenia lub zawieszenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 3, Abonent jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Cennika.
7. Na wniosek Abonenta może zostać dokonana zmiana warunków Umowy polegająca na zaprzestaniu świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem § 2 ust. 3, na jednym lub kilku łączach LINK. Świadczenie Usługi w pozostałym zakresie odbywa się zgodnie z Umową wraz z załącznikami Regulaminem.

## § 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, z zastrzeżeniem § 8,
- 3) śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem.

## § 11

1. Na pisemny wniosek Abonenta TP zawieszta świadczenie Usługi lub świadczenie Usługi na jednym lub kilku łączach LINK, 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 zawieszta świadczenie Usługi lub świadczenie Usługi na wybranych przez Abonenta łączach LINK w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Abonent powinien złożyć wniosek o zawieszenie nie później niż na 2 dni przed zakończeniem miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma ono nastąpić.
3. Ponowne rozpoczęcie świadczenia usług następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, jeżeli w poprzednim miesiącu Abonent złożył wniosek o ponowne rozpoczęcie świadczenia usług.
4. Przez okres zawieszenia Usług, Abonent jest zobowiązany do zapłaty opłat w wysokości wynikającej z Cennika. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi lub Usługi na jednym lub kilku łączach LINK nie jest pobierana dodatkowa opłata.

## § 12

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi TP lub jej przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole odbioru Urządzeń. 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 lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Abonenta, TP ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.
3. Jeżeli Abonent nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 1, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty instalacyjnej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, chyba że opóźnienie nastąpiło z winy TP.

## Dział 4 Odpowiedzialność

### § 13

1. Abonent i TP ponoszą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nieuregulowanych 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 którym 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 zastępstwa procesowego TP, chyba że będą one wynikały z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez TP.

## § 14

1. Abonentowi przysługuje zwrot:
  - 1) 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej za usługę Transmisja Danych DSL za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi Transmisja Danych DSL albo przerwy wynikłej z awarii łącza CENTRUM,
  - 2) 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej za dane łącze LINK za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi Transmisja Danych DSL w lokalizacji terenowej (przerwa w działaniu łącza LINK),
  - 3) 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty wskazanej w Cenniku uiszczanej za usługi dodatkowe w usłudze Transmisja Danych DSL za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usług dodatkowych.
2. TP zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną:
  - 1) w wysokości 50 % opłaty jednorazowej instalacyjnej – w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta na podstawie § 2 ust. 5 Umowy lub § 4 ust. 2 lub ust. 3 Regulaminu,
  - 2) w wysokości 1/30 miesięcznej opłat abonamentowych – za każdy dzień niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia usługi Transmisja Danych DSL w danej lokalizacji,
  - 3) 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty wskazanej w Cenniku za usługi dodatkowe w usłudze Transmisja Danych DSL za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usług dodatkowych,
  - 4) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej:
    - a) uiszczanej za usługę Transmisja Danych DSL za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi Transmisja Danych DSL albo przerwy wynikłej z awarii łącza CENTRUM lub łącza CENTRUM + LINK,
    - b) uiszczanej za dane łącze LINK za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi Transmisja Danych DSL w lokalizacji terenowej (awaria łącza LINK),przy czym czas 24 godzinnych przerw jest liczony po upływie pierwszych 12 godzin awarii, za który nie przysługuje wypłata kar umownych.
3. Do czasu 24 godzinnych przerw, od których przysługuje wypłata kary umownej na podstawie ust. 2 pkt 4, nie wlicza się okresów występujących poza gotowością służb technicznych TP, określonych w § 26 Regulaminu. Za czas przerw występujących poza gotowością służb technicznych TP nie przysługują kary umowne.
4. O ile przerwa w świadczeniu usługi Transmisja Danych DSL nastąpiła z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez TP.
5. Suma zapłaconych przez TP kar umownych, o których mowa w ust. 2 pkt 2 lub 4 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.

## § 15

1. TP nie ponosi odpowiedzialności:
  - 1) w przypadku uszkodzenia urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
  - 2) za awarie w pracy łączy i Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy nie stanowiących własności TP lub przerw wynikających z działania lub zaniechania Abonenta,
  - 3) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
  - 4) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
  - 5) w przypadku uniemożliwienia pracownikom TP lub jej przedstawicielom dostępu do łączy stanowiących własność TP i Urządzeń znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń,
  - 6) za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta 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 rozwinieciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
  - 9) treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,
  - 10) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
  - 11) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
  - 12) następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,
  - 13) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
  - 14) skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 5 ust. 1.
2. W przypadku korzystania przez Abonenta z dostępu do Internetu poprzez inne łącze niż ŁĄCZE CENTRUM + INTERNET w ramach Usługi, Abonent jest odpowiedzialny za wszystkie następstwa, które mogą wynikać z powyższej konfiguracji dostępu do Internetu.

## § 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. TP zapewnia należytą 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 5 Opłaty

### § 18

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT.
3. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.
4. Opłaty z tytułu łącza CENTRUM i pierwszego łącza LINK pobierane są od dnia uruchomienia tych łączy wskazanego w protokole odbioru Usługi, a z tytułu następnych łączy LINK – od dnia uruchomienia danego łącza wskazanego w załączniku do protokołu odbioru Usługi.
5. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry.
6. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje opłaty: za łącze CENTRUM oraz za łącze LINK, zarządzanie Wirtualną Siecią Prywatną, utrzymanie połączeń IP, utrzymanie telefonicznego Wsparcia Abonenta TP oraz serwis Urządzeń.
7. 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.
8. W przypadku zawarcia Umowy na świadczenie Usługi, która jest świadczona na rzecz Abonenta w lokalizacjach i parametrach tożsamy z lokalizacjami i parametrami Usługi świadczonej dotychczas przez TP na rzecz tego Abonenta oraz gdy Usługa jest świadczona w sposób ciągły (nie nastąpiło odinstalowanie Usługi), TP nie pobiera opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za uruchomienie Usługi.

## § 19

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

## § 20

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 jest zobowiązany niezwłocznie poinformować TP o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy.
3. 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.

## § 21

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

## Dział 6

### Jakość Usługi i zakres obsługi serwisowej Usługi

## § 22

1. Łącze LINK 256 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem asymetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 256 kbit/s / 128 kbit/s.
2. Łącze LINK 512 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem asymetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 512 kbit/s / 128 kbit/s.
3. Łącze LINK 1024 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem asymetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 1024 kbit/s / 256 kbit/s.
4. Łącze LINK 2048 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem asymetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 2048 kbit/s / 512 kbit/s.
5. Łącze Centrum 512 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 512 kbit/s / 512 kbit/s.
6. Łącze Centrum 1024 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 1024 kbit/s / 1024 kbit/s.
7. Łącze Centrum 2048 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 2048 kbit/s / 2048 kbit/s.
8. Łącze Centrum 4096 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 4096 kbit/s / 4096 kbit/s.
9. Łącze Centrum + Internet 512 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej oraz do Internetu łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 512 kbit/s / 512 kbit/s.
10. Łącze Centrum + Internet 1024 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej oraz do Internetu łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 1024 kbit/s / 1024 kbit/s.
11. Łącze Centrum + Internet 2048 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej oraz do Internetu łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 2048 kbit/s / 2048 kbit/s.
12. Łącze Centrum + Internet 4096 zapewnia dostęp do Wirtualnej Sieci Prywatnej oraz do Internetu łączem symetrycznym z maksymalną prędkością do / od lokalizacji Abonenta 4096 kbit/s / 4096 kbit/s.
13. Usługa zapewnia odpowiednią adresację podsieci IP adresację urządzeń IP w sieciach LAN oraz, dla łącza CENTRUM + INTERNET, świadczenie Pakietu hostingowego Standard oraz Pakietu Firewall Podstawowy.

## § 23

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 którym mowa w ust. 1, każdego łącza w terminie 24 godzin od momentu, w którym TP wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na numer podany stronie internetowej TP w domenie przeznaczonej do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych.
3. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia:
  - 1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
  - 2) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
  - 3) rozwiązywanie problemów konfiguracyjnych Sieci,
  - 4) wykrywanie sytuacji awaryjnych i prowadzenie działań naprawczych dla łączy dostępowych,
  - 5) usuwanie awarii, możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią po ich zgłoszeniu na specjalnie do tego celu wydzielony bezpłatny numer telefoniczny, podany na stronie internetowej TP w domenie przeznaczonej do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych, dostępny bez przerwy - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
4. Abonent może zgłosić awarię lub problemy z działaniem sieci pod numerami telefonów infolinii podanymi na stronie internetowej TP w domenie przeznaczonej do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych.
5. Usunięcie awarii nastąpi pod warunkiem udostępnienia przez Abonenta służbom technicznym TP Urządzeń i łączy TP w danej lokalizacji.

## Dział 7

### Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

## § 24

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 Komórcie organizacyjnej TP.
3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórcie 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 Komórcie 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.

#### § 25

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w § 24 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 niezpełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

#### § 26

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.

#### § 27

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,
  - 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.

#### § 28

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 8

#### Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy

#### § 29

Zamawiający Usługę ma obowiązek doręczyć TP dokumenty potwierdzające jego tytuły prawne do Lokalów (np. wyciąg z księgi wieczystej, przydział lokalu, umowa najmu, itp.), w których będzie instalowana Usługa.

#### § 30

Zamawiający Usługę obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający status prawny przedsiębiorcy oraz tożsamość osoby go reprezentującej. TP zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji przewidzianych w przepisach prawa.

### Dział 9

#### Postanowienia przejściowe i końcowe

#### § 31

W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Kodeksu cywilnego.

#### § 32

Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, strony Umowy poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca siedziby TP.

#### § 33

Regulamin wchodzi w życie z dniem 26 listopada 2009 r.