REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA FIRM

CZĘŚĆ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. ZAKRES

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Dla Firm (zwany dalej „Regulaminem") określa ogólne warunki świadczenia przez Operatora telekomunikacyjnych usług głosowych, usług transmisji danych i usług centrum danych (zwanych dalej łącznie „Usługami") w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą.

§2. DEFINICJE

2.1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

2.1.1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem.

2.1.2. **Adres IP** – indywidualny numer identyfikacyjny, który nadawany jest urządzeniom w Sieci IP.

2.1.3. **Cennik** – wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dołączany do Umowy.

2.1.4. **Centrum Danych Operatora** – budynek oraz infrastruktura wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Hosting Współdzielony, Hosting Standard, Hosting Zarządzany, Kolokacja, Zapasowe Biuro.

2.1.5. **Data Aktywacji Usługi (DAU)** – termin wskazany w Umowie, w którym Operator rozpocznie świadczenie Usługi.

2.1.6. **Dzień Roboczy** – dzień tygodnia, oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U.51.4.28 z późn. zm.) lub innej regulacji, mającej charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 18 stycznia 1951 r.

2.1.7. **IP** – Internet Protocol.

2.1.8. **ITU** – Międzynarodowa Unia Telekomunikacyjna.

2.1.9. **Kod Abonenta z hasłem PIN** – indywidualny numer nadawany przez Operatora niezwłocznie po zawarciu Umowy, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację w elektronicznym systemie Operatora.

2.1.10. **Kwalifikowana Awaria** – oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi wykonywanie połączeń przy wykorzystaniu łącza dostępowego Operatora lub generowanie, lub przyjmowanie ruchu, jednak z wyłączeniem awarii, która spełnia chociaż jeden wymieniony poniżej warunek: (i) jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi uzgodnionego między Stronami lub dozwolonego w ramach Umowy; lub (ii) jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub (iii) jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub (iv) wystąpiła poza siecią Operatora (przy czym Sprzęt uznaje się za część tej sieci); lub (v) wystąpiła w Urządzeniach lub Urządzeniach Abonenta; lub (vi) jest spowodowana przez Abonenta; lub (vii) przyczyną nieświadczenia Usługi było dokonanie zmian w konfiguracji przez Abonenta lub interakcja między oprogramowaniem Abonenta a standardowymi programami; lub (viii) brak jest możliwości wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem portów internetowych lub innych połączeń do sieci Operatora; lub (ix) brak jest zasilania w energię elektryczną w Urządzeniach lub Urządzeniach Abonenta; lub (x) parametry zasilania w energię elektryczną w Urządzeniach lub Urządzeniach Abonenta są nieprawidłowe; lub (xi) niezachowanie parametrów dotyczących klimatyzacji pomieszczeń kolokacyjnych.

2.1.11. **Minimalny Okres Świadczenia Usługi (MOŚU)** – gwarantowany okres trwania Umowy, rozpoczynający się w Dacie Aktywacji Usługi, w ciągu którego żadna ze Stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych w Regulaminie lub Umowie, z wyłączeniem przypadków określonych w Regulaminie lub Umowie, w których Stronom przysługuje prawo przerwania Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi.

2.1.12. **Numer docelowy** – numer telefoniczny wskazany przez Abonenta i zaakceptowany przez Operatora, na który będą kierowane połączenia przychodzące na Numer dostępu.

2.1.13. **Numer dostępu** – numer o formacie zgodnym z zasadami określonymi w PNK, z wykorzystaniem którego realizowane jest połączenie zainicjowane przez Abonenta.

2.1.14. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego.

2.1.15. **Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, wskazany w Umowie.

2.1.16. **Opłata Abonamentowa** – cykliczna opłata, ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Umowie.

2.1.17. **Opóźnienie pakietów (ang. roundtrip delay)** – czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem Pakietu IP i jego powrotem tą sama drogą do miejsca wysłania, pomiędzy dwoma urządzeniami Sieci IP.

2.1.18. **Pakiet IP** – spełniająca standardy IP, porcja danych przesyłanych w Sieci IP, zawierająca m.in. adres urządzenia wysyłającego i adres urządzenia odbierającego dane.

2.1.19. **Plan Numeracji Krajowej (PNK)** – ustalony w Rzeczypospolitej Polskiej system numeracji zapewniający realizację połączeń telefonicznych.

2.1.20. **Podmiot** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa.

2.1.21. **Połączenia objęte Usługą INfo** – odcinek połączenia telefonicznego od podmiotu wywołującego do sieci Operatora lub Urządzenia lub Urządzenia Abonenta.

2.1.22. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** - osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, przy czym Umowa nie posiada dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.

2.1.23. **Punkt Udostępniania Usługi (PUU)** – punkt techniczny, stanowiący zakończenie sieci, w którym następuje połączenie sieci Operatora z infrastrukturą Abonenta. Usługę uważa się za dostarczoną w chwili, gdy jest ona dostępna w PUU. Dla łącza dostępowego PUU ma postać portu na Sprzęcie znajdującym się w siedzibie Abonenta lub innej lokalizacji wskazanej w Umowie. Rodzaj interfejsu w PUU definiowany jest w Umowie. W przypadku dostarczania Usługi wraz routerem zarządzanym przez Operatora granicę odpowiedzialności stanowi interfejs tego routera, mający bezpośrednie podłączenie do Infrastruktury/Urządzenia Abonenta. PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi.

2.1.24. **Roboczogodzina** – każda rozpoczęta godzina pracy pracownika Operatora lub jego podwykonawcy.

2.1.25. **Routing BGP** – dynamiczny sposób wymiany informacji o topologii sieci IP przy wykorzystaniu Border Gateway Protocol – oprogramowania zaimplementowanego na urządzeniach sieciowych Abonenta i Operatora. BGP jest niezbędny do korzystania z usług dostępu do Internetu od więcej niż jednego dostawcy. Routing BGP zakłada wykorzystanie własnych Adresów IP Abonenta podczas użytkowania Usługi.

2.1.26. **Routing statyczny** – statyczny sposób wymiany informacji o topologii sieci IP, zarządzania transmisją danych internetowych przy wykorzystaniu Adresów IP Operatora.

2.1.27. **Sieć IP** – sieć transmisji danych oparta na przesyłaniu Pakietów IP, szczególnym jej przypadkiem jest publiczna sieć Internet.

2.1.28. **Szkieletowa Sieć IP** – obszar sieci telekomunikacyjnej stanowiący zakres odpowiedzialności Operatora, pomiędzy routerami PE Szkieletowej Sieci IP.

2.1.29. **Sieć Dostępowa IP** – obszar sieci telekomunikacyjnej stanowiący zakres odpowiedzialności Operatora, pomiędzy routerem CE a routerem PE.

2.1.30. **Sprzęt** – sprzęt dostarczany przez Operatora Abonentowi, który w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu pozostaje własnością Operatora, niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez Operatora na warunkach określonych w Umowie.

2.1.31. **Sprzęt Wspomagający** – sprzęt dedykowany Abonentowi, na warunkach określonych w Umowie, nieobjęty usługą monitoringu.

2.1.32. **Straty pakietów (ang. packet loss)** – wyrażany w procentach odsetek Pakietów IP, które zostały wysłane pomiędzy dwoma urządzeniami Sieci IP i nie powróciły tą samą drogą do miejsca wysłania.

2.1.33. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług.

2.1.34. **Urządzenia** – urządzenia dostarczane przez Operatora Abonentowi, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzane przez Abonenta w terminie i na warunkach określonych w Umowie, za których prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent, ale które w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, pozostają własnością Operatora.

2.1.35. **Urządzenia Abonenta** – urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi, będące własnością Abonenta i zarządzane przez Abonenta. Abonent może zlecić Operatorowi odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń Urządzeń Abonenta.

2.1.36. **Użytkownik** – podmiot korzystający z Usług świadczonych przez Operatora lub żądający ich świadczenia.

2.1.37. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2014 r. poz. 243 ze zm.) lub inna regulacja, mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.

2.1.38. **Zapasowe Biuro Operatora** – budynek Operatora, będący zapasowym Centrum Danych.

2.1.39. **Zmienność Opóźnienia Pakietów** – odchylenie standardowe Opóźnień Pakietów.

2.2. Pojęcia niezdefiniowane w §2, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

§3. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1. Operator świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.

3.2. Operator zastrzega możliwość odrębnego uregulowania zasad korzystania z Usługi, ze względu na specyfikę tej Usługi.

3.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiejkolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

3.4. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.

3.5. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania, uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.

3.6. W zależności od charakterystyki świadczonej Usługi, Operator gwarantuje zachowanie odpowiednich, powszechnie przyjętych parametrów jakościowych Usługi na poziomie określonym w Umowie.

3.7. Po uprzednim poinformowaniu Abonenta, Operator ma prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.

3.8. Operator może udostępniać Abonentowi usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi zawarł stosowne umowy, na zasadach określonych przez te umowy. Usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, do których Abonent ma dostęp dzięki Usługom Operatora, są świadczone na warunkach określonych przez tych przedsiębiorców i nie są regulowane przez niniejszy Regulamin.

3.9. Przy korzystaniu z usług innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, jakości świadczonych usług, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora.

3.10. Operator świadczy Usługi na wyłączny użytek Abonenta. Abonent nie może udostępniać osobom trzecim Usług świadczonych na podstawie Umowy, bez zgody Operatora.

3.11. Udostępnione Abonentowi przez Operatora Urządzenia lub Sprzęt przeznaczone są wyłącznie do korzystania z Usług Operatora. Dalsze ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora Urządzeń lub Sprzętu, będących urządzeniami końcowymi, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, określone mogą być w Umowie.

3.12. Przy świadczeniu telekomunikacyjnych usług głosowych Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. Dla określonych usług głosowych świadczonych w oparciu o Sieć IP Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi na żądanie Abonenta. W takim przypadku Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta. Ewentualne dalsze ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych określone mogą być w Umowie.

3.13. Operator może gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także związanych z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych wynikających z Ustawy.

3.14. Poza działaniami, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług oraz przypadkami określonymi w ust. 3.10, ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Regulaminu lub Umowy.

3.15. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Operator powołał dział zarządzania siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonej Usługi. Szczegółowe postanowienia dotyczące metod prowadzenia monitoringu może określać Umowa.

3.16. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Operator zamieszcza na swojej stronie internetowej lub w Umowie.

§4. UMOWA Z ABONENTEM

4.1. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Umowa może być zawarta w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość.

4.2. Świadczenie Usług na podstawie Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych trwa:

4.2.1. przez Minimalny Okres Świadczenia Usługi, a po jego upływie, przez czas nieokreślony, chyba że którakolwiek ze Stron złoży drugiej Stronie, nie później niż na trzydzieści (30) dni przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, oświadczenie na piśmie o braku woli kontynuowania Umowy. Wówczas Umowa rozwiązuje się z dniem upływu Minimalnego Okresu Świadczenia Usług, lub

4.2.2. przez czas nieokreślony.

4.3. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.

4.4. Przed zawarciem Umowy Podmiot zobowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane i oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie, a w przypadkach wskazanych poniżej wydruki komputerowe dokumentów:

4.4.1. identyfikujących status prawny, w szczególności aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo zaświadczenia o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej w formie dokumentu elektronicznego albo wydruku ze strony internetowej CEIDG lub innych dokumentów urzędowych, potwierdzających fakty zgłoszone do zawarcia Umowy;

4.4.2. oznaczenie siedziby i dokładny aktualny adres do korespondencji;

4.4.3. zaświadczenie o nadaniu identyfikatora REGON;

4.4.4. zaświadczenie o nadaniu numeru ewidencji podatkowej NIP, wydanego przez właściwy Urząd Skarbowy;

4.4.5. potwierdzenie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma zostać zrealizowany PUU lub zgoda, o której mowa w ust. 5.2;

4.4.6. w przypadku, gdy osoba reprezentująca nie jest wpisana do rejestru Podmiotu chcącego zawrzeć Umowę, osoba ta powinna przedstawić ważne pełnomocnictwo, złożone na piśmie, podpisane czytelnie przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Podmiotu zgodnie z treścią aktualnego odpisu lub wydruku komputerowego z rejestru Podmiotu, opatrzone pieczątką mocodawcy. Wniesienie opłaty skarbowej leży po stronie mocodawcy. Osoby występujące w imieniu Podmiotu zobowiązane są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.

4.5. Operator ma prawo żądać od Abonenta przedstawienia jeszcze innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty, o których mowa są zniszczone lub zachodzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.

4.6. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Podmiotem:

4.6.1. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych, będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;

4.6.2. zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu niewykonywania postanowień Regulaminu lub Umowy;

4.6.3. który odmówi przedstawienia danych oraz dokumentów, o których mowa w ust. 4.4 lub udostępni dane nieprawdziwe lub przedstawi dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;

4.6.4. jeżeli brak jest możliwości technicznych przyłączenia Podmiotu do sieci Operatora.

4.7. Operator, w miarę możliwości technicznych, niezwłocznie po zawarciu Umowy nadaje Abonentowi Kod Abonenta z hasłem PIN.

4.8. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności hasła PIN oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie. Udostępnienie przez Abonenta Kodu Abonenta z hasłem PIN nieuprawnionym osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Abonenta pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania tych osób trzecich związane z Usługą.

4.9. Abonent zobowiązany jest do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji Umowy, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługi.

4.10. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), numeru NIP, REGON, numerów telefonów służb Abonenta odpowiedzialnych za realizację Umowy, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w ust. 4.9.

4.11. Zmiana firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, wymaga podpisania Aneksu do Umowy. Zmiany numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o których mowa w ust. 4.10, stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania Aneksu do Umowy.

4.12. Wszelkie zmiany Umowy, w tym zmiana zakresu numeracji, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w ust. 4.11 zdanie drugie powyżej i ust. 4.16, wymagają zawarcia przez należycie umocowanych przedstawicieli Operatora i Abonenta pisemnego Aneksu, pod rygorem nieważności.

4.13. Zmiana warunków oraz zakresu świadczonych Usług będzie skuteczna z pierwszym dniem nowego Okresu Rozliczeniowego, następnego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strony podpisały Aneks do Umowy chyba, że postanowienia Aneksu stanowią inaczej.

4.14. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności. Opłaty związane z cesją praw i przejęciem obowiązków, w szczególności wynikające z konieczności przeniesienia Sprzętu i Urządzenia, pobiera się od dotychczasowego Abonenta, według stawek określonych w Umowie. Na dotychczasowym Abonencie ciąży również obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji, chyba że strony postanowią inaczej za wiedzą i pisemną zgodą Operatora. Abonent nie może dokonać cesji na rzecz osoby trzeciej innej niż ta, której dotyczyła pisemna zgoda Operatora. Operator może zażądać, iż dokonanie cesji odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią.

§5. INSTALACJA PUU. AKTYWACJA USŁUGI

5.1. Operator, w zakresie opisanym w Umowie, zapewni niezbędny Sprzęt oraz wykona instalację PUU w celu realizacji Usług dla Abonenta.

5.2. Warunkiem instalacji PUU przez Operatora w lokalizacji Abonenta wskazanej w Umowie (zwanej dalej „Lokalizacją") jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do miejsca/lokalu wskazanego w Umowie. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja PUU wymaga dostarczenia przez Abonenta Operatorowi pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, w której wyraża on Operatorowi, w zależności od potrzeb, zgodę na instalację Sprzętu/Urządzeń na dachu oraz w pomieszczeniach wewnętrznych Lokalizacji w związku ze świadczeniem Abonentowi Usług. Przez pisemną zgodę rozumie się również odpowiednio umowę najmu, dzierżawy, użyczenia, do której podpisania zobowiązany jest Abonent.

5.3. Jeśli jest to wymagane dla świadczenia danej Usługi w celu realizacji PUU, Abonent zobowiązany jest na własny koszt:

5.3.1. zapewnić właściwe pomieszczenie/miejsce dla instalacji Sprzętu/Urządzeń Operatora, w którym zostanie zainstalowany PUU;

5.3.2. udostępnić szachty kablowe, umożliwiające podłączenia Sprzętu/Urządzeń;

5.3.3. zapewnić odpowiednie warunki pracy instalacji, w szczególności zasilanie Sprzętu/Urządzeń energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uziemieniem;

5.3.4. uzyskać wszelkie wymagane zezwolenia na przeprowadzenie prac montażowo-budowlanych, w tym w szczególności zezwoleń właściciela/zarządcy oraz innych operatorów znajdujących się w Lokalizacji;

5.3.5. oddać do dyspozycji Operatora miejsce potrzebne do wykonania robót konstrukcyjno-budowlanych.

5.4. Operator jest zobowiązany rozpocząć świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi, określonej w Umowie, chyba że powstaną niezależne od Operatora okoliczności uniemożliwiające aktywację Usługi w tej dacie, w szczególności działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności lub wystąpią zdarzenia o charakterze Siły Wyższej. Jeśli z przyczyn, o których mowa powyżej, Operator rozpocznie świadczenie Usługi w innej dacie niż określona w Umowie, za Datę Aktywacji Usługi uznaje się datę rzeczywistego rozpoczęcia świadczenia Usługi.

5.5. Instalacja PUU jest potwierdzana Protokołem Odbioru Końcowego (zwanego dalej „POK"), podpisanym przez Operatora i Abonenta. Podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem Usług przez Operatora i ich przyjęciem przez Abonenta. Operator zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia Usługi, jeżeli Abonent nie podpisze POK bez podania istotnego uzasadnienia w terminie 3 dni od powiadomienia o zakończeniu instalacji, dokonanego listem za potwierdzeniem odbioru. Pomimo zaistnienia sytuacji opisanej w zdaniu poprzedzającym, Abonent zobowiązany jest do wnoszenia opłat za świadczone Usługi, zgodnie z Umową. Postanowienia niniejszego ustępu mają zastosowanie również w przypadku zmiany konfiguracji istniejącego PUU, w przypadku zmiany charakterystyki świadczonych Usług lub uruchomienia nowych Usług na podstawie Aneksu do Umowy.

§6. WARUNKI PŁATNOŚCI

6.1. Abonent dokonuje opłat za Usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie.

6.2. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Operatora na fakturze VAT w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT.

6.3. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. Dla potrzeb rozliczeń przyjmuje się liczbę trzydziestu dni w miesiącu. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięczne.

6.4. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.

6.5. Opłaty wyszczególnione na fakturach są wymagalne:

6.5.1. z góry – w przypadku Opłat Abonamentowych;

6.5.2. z dołu – w przypadku opłat jednorazowych, opłat z tytułu połączeń lub innych opłat wynikających ze stopnia korzystania z Usług przez Abonenta.

6.6. Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operatora formy zabezpieczenia, tytułem zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operatora wobec Abonenta, w związku z realizacją Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i będzie zaksięgowana na wyodrębnionym koncie księgowym Operatora. Szczegółowo rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.

6.7. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu realizacji Umowy, z kwoty kaucji lub innego zabezpieczenia, o których mowa w ust. 6.6.

6.8. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia, z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy, z zastrzeżeniem ust. 6.7.

6.9. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana przez Operatora, o ile istnieją możliwości techniczne, na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 4.9, z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodne z obowiązującymi przepisami. Abonent może żądać, aby faktury VAT były dostarczane przez Operatora w formie przesyłki listowej. Jeżeli Abonent, najpóźniej w dniu zawarcia Umowy, nie zgłosi odmiennej dyspozycji, domniemywa się, że wyraża zgodę na udostępnianie faktur VAT w sposób opisany w ust. 6.10 poniżej.

6.10. W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile Abonent wyrazi zgodę na udostępnianie faktur VAT za świadczone Usługi w formie elektronicznej wówczas:

6.10.1. Abonent otrzymuje informację o udostępnieniu faktury drogą elektroniczną w systemie internetowym, dostępnym po podaniu Kodu Abonenta z hasłem PIN. System zapewnia możliwość jednorazowego wydrukowania dostępnej w tym systemie faktury;

6.10.2. Operator nie jest zobowiązany do przesyłania przesyłką listową faktur w formie dokumentów drukowanych;

6.10.3. Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej, wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń oraz do odbierania faktur w systemie internetowym w sposób regularny, umożliwiający podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Operatora, a także z Regulaminu oraz Umowy.

6.11. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora, w wysokości określonej w fakturze VAT.

6.12. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.

6.13.

6.14. Operator zastrzega sobie prawo ustalania w Umowie limitu kwotowego dla opłat za Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Okresie Rozliczeniowym.

6.15. W przypadku przekroczenia limitu kwotowego, o którym mowa w ust. 6.14, Operator może dokonać zablokowania Usługi. Abonent nie będzie miał z tego tytułu żadnych roszczeń wobec Operatora. Usługa zostanie odblokowana w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego, następnego po Okresie Rozliczeniowym, w którym przekroczono limit kwotowy, o ile nie wystąpią okoliczności uzasadniające zawieszenie świadczenia Usług lub nie ulegną zmianie limity kwotowe.

6.16. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.

6.17. Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem

krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie. Na żądanie Abonenta Operator, zamiast na piśmie, dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6.18. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

6.19. W przypadku podwyższenia cen, powiadomienie będzie zawierać ponadto informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie będzie przysługiwać zwrot ulgi – chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmiany przepisów prawa.

6.20. Operator prowadzi rejestrację połączeń telefonicznych zrealizowanych przez Abonentów za pośrednictwem sieci Operatora. Rejestracja obejmuje w szczególności informacje na temat: numeru inicjującego połączenie, numeru, do którego realizowane jest połączenie, daty rozpoczęcia połączenia, godziny rozpoczęcia połączenia (z dokładnością do jednej sekundy), czasu trwania połączenia (z dokładnością do jednej sekundy). Rejestr stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT.

§7. ZASADY, TRYB I TERMINY SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

7.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawie niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7.2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej użytkowników.

7.3. Reklamacja może być złożona:

7.3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora albo przesyłką pocztową;

7.3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora;

7.3.3. w formie elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.

7.4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

7.5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

7.6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

7.7. Reklamacja powinna zawierać:

7.7.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

7.7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

7.7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

7.7.4. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, Kod Abonenta z hasłem PIN nadany przez Operatora lub adres miejsca PUU;

7.7.5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonej w Umowie DAU;

7.7.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;

7.7.7. 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 7.7.6;

7.7.8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7.8. Dane adresowe, na które Abonent może kierować reklamacje, będą każdorazowo określane w Umowie.

7.9. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Operatora w formie opisanej w ust. 7.3.

7.10. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 7.7, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne, do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7.11. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7.10 nie spełnia warunków określonych w ust. 7.7, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7.12. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 7.7.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7.13. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

7.14. Odpowiedź Operatora na reklamację zawiera:

7.14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;

7.14.2. informację o dniu złożenia reklamacji;

7.14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

7.14.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt 7.7.7;

7.14.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym;

7.14.6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika, reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.

7.15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

7.15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

7.15.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

7.16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

7.17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

7.18. Postanowienia ust. 7.16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

7.19. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 7.17 i ust. 7.18, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 7.6 oraz ust. 7.14 i pkt 7.15.1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7.20. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 7.3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

7.21. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 7.20, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

7.22. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

7.23. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji, za Usługi niebędące przedmiotem postępowania reklamacyjnego.

7.24. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego z tytułu nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty kwestionowanej faktury VAT.

7.25. Jeżeli przedmiotem uznanej reklamacji było nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi, należność ta zostanie zwrócona w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.

7.26. W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Abonenta jakiekolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Operator może potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.

§8. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU AWARII, PLANOWANEJ PRZERWY TECHNICZNEJ

8.1. Abonent zobowiązany jest zgłaszać awarie do działu technicznego Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.

8.2. Operator zarejestruje zgłoszenie awarii (zwane dalej „**Zgłoszeniem Awarii Abonenta**"), zapisując czas, gdy został o tym powiadomiony lub gdy powiadomił Abonenta o awarii (zwany dalej „**Czasem Zgłoszenia Awarii**").

8.3. Operator zobowiązuje się, że Kwalifikowane Awarie będą usuwane w ciągu czterech (4) godzin od Czasu Zgłoszenia Awarii. Czas usunięcia Kwalifikowanej Awarii zostanie zarejestrowany w Zgłoszeniu Awarii Abonenta. Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o usunięciu awarii.

8.4. W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy Operator zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od PUU do punktu styku z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

8.5. Pomoc techniczna Operatora jest dostępna przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.

8.6. Dla Abonentów, którym nadano Kod Abonenta z hasłem PIN, dostęp do Biura Obsługi Abonenta możliwy jest tylko po podaniu Kodu Abonenta z hasłem PIN. Abonent zobowiązany jest do każdorazowego podawania Kodu Abonenta z hasłem PIN. W przypadku jego braku, czas obsługi zgłoszenia może ulec wydłużeniu. Biuro Obsługi Abonenta jest właściwe we wszystkich sprawach wynikających z realizacji Umowy, z wyjątkiem awarii, o których mowa w pkt 8.1.

8.7. W sprawach pomocy technicznej z Operatorem powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Abonenta, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.

8.8. Po uprzednim powiadomieniu Abonenta Operator może w razie potrzeby przeprowadzenia prac instalacyjnych lub konserwacyjnych okresowo zawiesić Usługi w celu przeprowadzenia takich prac, przy czym zawieszenie takie będzie dokonane zgodnie z poniższą procedurą.

8.8.1. Operator zastrzega prawo do przeprowadzenia planowanych prac („**Okno serwisowe**") w sobotę pomiędzy godziną 3-6 rano. O konieczności przejściowego odłączenia ze wskazaniem daty, godziny oraz czasu trwania planowanego wyłączenia, Abonent zostanie zawiadomiony pocztą elektroniczną, na adres wskazany w Umowie, z wyprzedzeniem, co najmniej 7-dniowym. Operator dołoży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej, w szczególności, kiedy ze względu na ich przeprowadzenie konieczne będzie zawieszenie świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem, że sumaryczny czas planowanych prac w okresie miesiąca nie przekroczy 3 godzin.

8.8.2. W szczególnych przypadkach, nie częściej niż 2 razy w miesiącu, gdy zaistnieje konieczność zawieszenia Usługi w związku z przeprowadzeniem prac instalacyjnych lub konserwacyjnych w innych okresach niż wskazano w punkcie 8.8.1, stosowana będzie następująca procedura:

8.8.2.1. Operator skontaktuje się z Abonentem, aby uzgodnić z Abonentem datę, godzinę oraz czas trwania planowanego zawieszenie Usług nie później niż na 7 dni przed planowanym zawieszeniem Usługi i potwierdzi to Abonentowi; oraz

8.8.2.2. po wykonaniu zaplanowanych prac Operator niezwłocznie poinformuje Abonenta o ich zakończeniu; oraz

8.8.2.3. Operator dołoży przy tym wszelkiej staranności, aby Usługi były zawieszane tak, by miało to miejsce poza normalnymi godzinami pracy Abonenta, w czasie najniższej eksploatacji Usługi.

8.9. W przypadku stwierdzenia przez Operatora przypadków naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci, w tym wynikających z usterek, wad lub takich właściwości Urządzeń/Urządzeń Abonenta, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę sieci Operatora, Abonent zostanie zobowiązany do wyeliminowania nieprawidłowości w określonym terminie. Po bezskutecznym upływie terminu Operator będzie uprawniony do ograniczenia bądź zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

§9. ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

9.1. Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usług Abonentowi w przypadku:

9.1.1. wystąpienia przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.

9.2. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.

9.3. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia.

9.4. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Operator może wówczas wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług telekomunikacyjnych objętych Umową..

9.5. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane na piśmie, na adres Strony Umowy lub pocztą elektroniczną na adres wskazany w Umowie, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do drugiej Strony Umowy.

9.6. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

9.7. W każdym momencie każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia przez Stronę rozwiązującą odpowiedzialności z tytułu rozwiązania Umowy w tym trybie, jeśli druga Strona utraci płynność finansową, bądź w stosunku do której zostaje otwarte postępowanie likwidacyjne albo zostaje ustanowiony zarząd przymusowy.

9.8. Niezależnie od postanowień ust. 9.9, Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

9.8.1. z przyczyn leżących po stronie Abonenta zawieszono świadczenie Usług zgodnie z ust. 9.1 Regulaminu, a okres zawieszenia trwa co najmniej 7 dni i Abonent nie zrealizował w terminie 7 dni poleceń zawartych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora lub

9.8.2. Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem, w szczególności podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie albo korzystanie z Usług i naruszeń takich nie zaprzestanie w ciągu czternastu (14) dni od otrzymania pisemnego żądania do ich zaprzestania od Operatora; lub

9.8.3. Abonent utracił tytuł prawny do lokalu, do którego został doprowadzony PUU Operatora; lub

9.9. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest:

9.9.1. niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń; oraz

9.9.2. umożliwić Operatorowi wejście na teren Lokalizacji Abonenta w celu usunięcia Urządzeń lub Sprzętu.

9.10. Zobowiązania Abonenta związane ze Sprzętem lub Urządzeniami oraz odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt lub Urządzenia pozostają w mocy do czasu, gdy Operator nie usunie Sprzętu lub Urządzeń z Lokalizacji.

9.11. Operator dołoży wszelkich starań, aby dokonać czynności opisanych w ust. 9.10 w terminie trzydziestu (30) dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Abonent uniemożliwi dokonanie takich czynności w tym terminie. Zwrot Urządzeń i Sprzętu, będących urządzeniami końcowymi, dokonywany jest na koszt Operatora, chyba że Umowa stanowi inaczej, z zastrzeżeniem postanowień zdania następnego. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia deinstalacji przez Abonenta Sprzętu/Urządzeń w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta karą umowną, równą odtworzeniowej wartości Sprzętu/Urządzenia w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

9.12. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności, gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

9.13. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może rozwiązać Umowę, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Operatorowi przysługuje roszczenie, o którym mowa w pkt 10.4 albo 10.5, z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem MOŚU.

§10. KARY UMOWNE

10.1. Jeśli Usługi nie spełnią wymaganego poziomu określonego w Regulaminie lub Umowie, Operator zapłaci na rzecz Abonenta odszkodowania w formie kary umownej na zasadach i w wysokości jak określono w Regulaminie lub Umowie.

10.2. W przypadku opóźnień w uruchomieniu zamówionej przez Abonenta Usługi głosowej z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, Operator będzie uprawniony do nałożenia na Abonenta kary umownej w wysokości 1/30 opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej, w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie, za każdy pełny dzień opóźnienia liczony od Daty Aktywacji Usługi ustalonej w Umowie do rzeczywistej daty uruchomienia Usługi.

10.3. W przypadku opóźnień w uruchomieniu zamówionej przez Abonenta usługi transmisji danych lub usług centrum danych z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, Operator będzie uprawniony do nałożenia na Abonenta kary umownej w wysokości 1/30 opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej, w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie, za każdy pełny dzień opóźnienia, liczony od Daty Aktywacji Usługi ustalonej w Umowie do rzeczywistej daty uruchomienia Usługi.

10.4. Jeśli Abonent rozwiąże Umowę w zakresie świadczenia Usług w Minimalnym Okresie Świadczenia Usługi w innym trybie niż określony w punkcie 9.9 bądź jeśli Operator rozwiąże Umowę w zakresie świadczenia Usług w **MOŚU** na podstawie ust. 9.9 lub 9.10, Abonent zobowiązany będzie zapłacić na rzecz Operatora wszelkie opłaty zaległe z tytułu realizacji danej Umowy oraz karę umowną w wysokości opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej, w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie, za okres od daty rozwiązania Umowy pomnożoną przez liczbę miesięcy pozostałych do ostatniego dnia umówionego **MOŚU**. W przypadku niepełnych miesięcy pozostałych do końca **MOŚU**, karę oblicza się proporcjonalnie, przyjmując, że każdy dzień pozostały do końca **MOŚU** równa się 1/30 miesięcznej opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej, w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie.

10.5. W przypadku jednostronnego rozwiązania przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta Umowy, zawartej w związku z ulgą przyznaną Abonentowi przez Operatora, przed upływem MOŚU, roszczenie odszkodowawcze Operatora nie może przekroczyć określonej w Umowie ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o jej proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

10.6. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora Daty Aktywacji Usługi, Operator zapłaci na rzecz Abonenta i na jego żądanie karę umowną (zwaną dalej „**Karą z tytułu niedotrzymania DAU**") w wysokości uzależnionej od wielkości opóźnienia. Kwota Kary z tytułu niedotrzymania DAU wynosi 3% opłaty instalacyjnej za każdy pełen Dzień Roboczy opóźnienia.

10.7. Przy obliczaniu rzeczywistego czasu usunięcia Kwalifikowanej Awarii pomija się czas, w którym Operator jest pozbawiony dostępu do Lokalizacji, do której dostęp jest niezbędny w celu usunięcia Kwalifikowanej Awarii.

10.8. W przypadku przekroczenia czasu usunięcia Kwalifikowanej Awarii, Operator zapłaci na żądanie Abonenta karę umowną (zwaną dalej „Karą Umowną z tytułu Kwalifikowanej Awarii"), liczoną jako 1% średniej kwoty netto z ostatnich trzech faktur zapłaconych przez Abonenta za każde rozpoczęte kolejne 8 (osiem) godzin po przekroczeniu 8 (ośmiu) godzin od Czasu Zgłoszenia Awarii, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

10.9. Kara Umowna z tytułu Kwalifikowanej Awarii będzie należna wyłącznie w odniesieniu do łącza dostępowego, które nie może być wykorzystywane przez Abonenta w ramach Usług z powodu Kwalifikowanej Awarii.

10.10. Kara umowna zostanie rozliczona w formie opustu lub korekty faktury VAT:

10.10.1. na podstawie ust. 10.6 wraz z pierwszą fakturą Operatora oraz

10.10.2. na podstawie ust. 10.8 wraz z następną fakturą Operatora wystawioną po miesiącu, w którym usunięto Kwalifikowaną Awarię.

10.11. Operator uiści karę umowną na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji Abonenta.

10.12. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od Operatora odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu informatycznego wykorzystywanego zgodnie z Ustawą do realizacji przeniesienia numeru. Kwotę odszkodowania, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru.

10.13. Gdy z przyczyn leżących po stronie Operatora nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi Telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miała być dokonana aktywacja wskazanej usługi u nowego jej dostawcy, do dnia faktycznej jej aktywacji u tego dostawcy.

10.14. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci Operatora Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci Operatora.

10.15. Operator zastrzega sobie prawo pobierania opłat za Roboczogodziny, gdy zostanie ustalone, że awaria wystąpiła z winy lub w zasobach Abonenta.

§11. SPRZĘT, URZĄDZENIA

11.1. Jeśli w związku ze świadczeniem Usługi konieczna będzie instalacja u Abonenta Sprzętu, Sprzęt ten przez cały czas trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu pozostaje własnością Operatora. Sprzęt będzie przechowywany w Lokalizacji i będzie używany przez Abonenta zgodnie z instrukcjami Operatora.

11.2. Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o Sprzęt, w szczególności Abonent nie może dokonywać przeróbek lub modyfikacji Sprzętu oraz podłączać do Sprzętu urządzeń nieprzystosowanych do współpracy ze Sprzętem, urządzeń niespełniających odpowiednich norm technicznych oraz urządzeń nieposiadających ważnego świadectwa homologacji. Operator może obciążyć Abonenta kosztami naprawy/zakupu Sprzętu, uszkodzonego wskutek przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności eksploatacji przez Abonenta urządzenia niespełniającego wyżej wskazanych wymogów.

11.3. Po uprzednim ustaleniu terminu, Abonent umożliwi upoważnionym przedstawicielom Operatora przeprowadzenie testów i obsługi lub kontroli Sprzętu w uzgodnionych z Abonentem terminach, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał.

11.4. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw Sprzętu, w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:

11.4.1. samowolnej ingerencji dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie lub

11.4.2. uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Sprzętu; lub

11.4.3. niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu.

11.5. Abonent zobowiązuje się nie dopuścić do usunięcia lub zmiany jakichkolwiek znaków identyfikacyjnych umieszczonych na Sprzęcie, świadczących m.in. o tym, iż jest on własnością Operatora.

11.6. Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich uszkodzeniach Sprzętu lub jego utracie. Abonent ponosi odpowiedzialność wobec Operatora za utratę i uszkodzenia Sprzętu powstałe w czasie, gdy Sprzęt pozostawał pod pieczą Abonenta, z wyjątkiem przypadków, gdy za straty lub szkody odpowiada Operator.

11.7. Sprzęt zostanie uruchomiony przez Operatora w przygotowanej przez Abonenta Lokalizacji zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie i zostanie dołączony do sprawnej i zgodnej z normami sieci telekomunikacyjnej. Uruchomienie Sprzętu zostanie potwierdzone obustronnie podpisanym Protokołem Odbioru Końcowego.

11.8. Postanowienia ust. 11.1, 11.2, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7 stosuje się odpowiednio do Urządzeń.

11.9. W razie konieczności Strony mogą uszczegółowić w Umowie postanowienia §11.

§12. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

12.1. Operator nie odpowiada za programowanie lub modyfikacje wymagane w odniesieniu do jakiegokolwiek Urządzenia Abonenta. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za awarie lub błędy w Usługach spowodowane lub wynikające z awarii lub błędów Urządzeń Abonenta.

12.2. Operator nie będzie odpowiedzialny za szkody poniesione przez Abonenta, powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Regulaminu, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności jeżeli wynikają z:

12.2.1. okoliczności powstałych z winy Abonenta, np. na skutek awarii Urządzeń lub Urządzeń Abonenta, lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy i innych przepisów prawa;

12.2.2. specyfiki usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość, w szczególności usług świadczonych z wykorzystaniem Sieci IP.

§13. SIŁA WYŻSZA

13.1. Żadna ze Stron nie jest zobowiązana do wypełnienia jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy w przypadku, gdy wykonanie takiego zobowiązania uniemożliwione jest przez jakąkolwiek zewnętrzną i nadzwyczajną przyczynę pozostającą poza kontrolą tej Strony, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy, w tym między innymi klęskę żywiołową, długotrwałą przerwę w dostawach prądu, akcję strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy (z wyłączeniem akcji strajkowej pracowników danej Strony Umowy), wybudowanie obiektu budowlanego lub ustawienie sprzętu przez stronę trzecią na linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności mikrofalowej, powodujące zablokowanie łączności mikrofalowej.

13.2. W przypadku utrzymywania się zdarzeń zewnętrznych i nadzwyczajnych, mających charakter siły wyższej, przez więcej niż sześćdziesiąt (60) dni i uniemożliwiania wypełniania przez którąkolwiek ze Stron wszystkich lub znaczącej części jej zobowiązań przez ten okres, każda ze Stron może, z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, rozwiązać Umowę bez konieczności ponoszenia przez Strony jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.

§14. ZAWIADOMIENIA

14.1. O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia związane z realizacją Umowy będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta oraz Operatora w Umowie lub za pomocą: poczty polskiej, kurierem lub telefaksem. Adresat zawiadomienia niezwłocznie potwierdzi fakt otrzymania korespondencji przesłanej drogą elektroniczną lub telefaksem na adres nadawcy wskazany w Umowie.

14.2. Dane kontaktowe Operatora będą każdorazowo określane w Umowie.

§15. USUNIĘTY

CZĘŚĆ II
POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE USŁUGI GŁOSOWE

§16. USŁUGA INfo

16.1. Usługa INfo (zwana dalej „**Usługą**” lub „**Usługą INfo**”) jest usługą telekomunikacyjną, polegającą na realizacji połączeń telefonicznych z krajowej sieci telekomunikacyjnej na Numer dostępu przyznany Abonentowi. W ramach Usługi INfo świadczonej w oparciu o Numer dostępu użytkownicy kierujący połączenia do Abonenta wnoszą opłatę swojemu operatorowi zgodnie z jego cennikiem. Operator obciąża Abonenta za połączenia wykonywane przez użytkowników.

16.2. Operator zastrzega, że realizacja Usługi INfo będzie możliwa wyłącznie w przypadku, gdy połączenia inicjowane przez użytkowników będą kierowane do sieci Operatora.

16.3. Rozszerzenie zasięgu Usługi INfo o użytkowników, będących abonentami innych operatorów niż przedsiębiorcy telekomunikacyjni, z którymi Operator posiada umowy międzyoperatorskie w dniu akceptacji niniejszego Regulaminu, nie będzie stanowiło zmiany treści niniejszego Regulaminu. O zmianach zasięgu Usługi Operator poinformuje Abonenta na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta zgodnie z ust. 14.1 Regulaminu.

16.4. Operator zobowiązuje się udzielić Abonentowi prawa do gospodarowania Numerami dostępu określonymi w Umowie z zakresu numeracji, którą dysponuje Operator. Numery dostępu zostaną przydzielone Abonentowi przez Operatora za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku. W celu realizacji Usługi Abonent wskaże Operatorowi Numery docelowe zaakceptowane przez Operatora o formacie zgodnym z zasadami określonymi w Planie Numeracji Krajowej oraz przedstawi Operatorowi tytuł prawny do posiadanych Numerów docelowych.

16.5. Łącze dostępowe będzie skonfigurowane w sposób umożliwiający realizację połączeń przychodzących. Konfiguracja łącza dostepowego będzie dokonywana przez Abonenta we współdziałaniu z Operatorem.

16.6. Operator zobowiązuje się nie udzielić innemu abonentowi prawa do gospodarowania Numerami dostępu wcześniej udostępnionym Abonentowi przez trzydzieści (30) dni od daty rozwiązania Umowy, na podstawie której Abonent korzystał z Numerów dostępu.

16.7. Postanowienia niniejszego §16 są właściwe dla świadczonych dotychczas przez Operatora usług „INFO”.

§17. USŁUGA DOSTĘP ISDN

17.1. Usługa Dostęp ISDN (zwana dalej „**Usługą**” lub „**Usługą Dostęp ISDN**”) jest bezpośrednią usługą telekomunikacyjną, umożliwiającą zestawianie połączeń głosowych lub transmisji danych w paśmie fonicznym, za pomocą sieci publicznej wykorzystującej technikę komutacji, w czasie rzeczywistym, w taki sposób, że każdy Użytkownik może użyć urządzenia końcowego dołączonego do określonego zakończenia sieci dla komunikowania się z innym użytkownikiem innego urządzenia końcowego, dołączonego do zakończenia sieci.

17.2. Usługa Dostęp ISDN umożliwia realizację połączeń telefonicznych poprzez fizyczne dołączenie Urządzeń Abonenta za pomocą łącza dostępowego do sieci Operatora.

17.3. Usługa Dostęp ISDN jest dostarczona w PUU określonych w Umowie.

17.4. Operator odpowiada za zainstalowanie i utrzymanie łącza dostępowego do PUU.

17.5. Sieć Operatora jest połączona z sieciami operatorów publicznych i w związku z tym połączenia telefoniczne do stacjonarnych i komórkowych sieci krajowych wykonywane przy użyciu łącza dostępowego mogą być kierowane do każdego użytkownika polskiej

sieci telekomunikacji publicznej oraz sieci komórkowej. Usługa Dostęp ISDN umożliwia wykonywanie połączeń międzynarodowych poprzez sieci operatorów zagranicznych. Na niektórych kierunkach międzynarodowych, Operator nie gwarantuje prawidłowej realizacji usług transmisji danych i faksów, w związku z tym wyłącza się odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w tym zakresie.

17.6. Przy wykorzystaniu Usługi Dostęp ISDN Abonent może wykonywać połączenia, których szczegółowy zakres jest określony w Cenniku. Operator udostępnienia Abonentom nieodpłatnie wgląd w billing w systemie internetowym dostępnym po wcześniejszej autoryzacji.

17.7. W ramach Usługi Dostęp ISDN Operator oferuje usługi dodatkowe, których szczegółowy zakres znajduje się w Cenniku.

17.8. Operator przyporządkuje jeden numer wiodący z zakresu numeracji publicznej, należącej do Operatora każdemu łączu dostępowemu lub wiązce łączy dostępowych według Umowy.

17.9. Abonent zobowiązuje się do kierowania w pierwszej kolejności wszystkich rodzajów połączeń wychodzących na łącze dostępowe przez cały okres świadczenia Usługi Dostęp ISDN. Punkt ten nie ma zastosowania, gdy Operator nie ma możliwości technicznej obsługi połączeń Abonenta.

17.10. Operator zablokuje możliwość wykonywania połączeń na kierunki znajdujące się na liście Numerów Wykluczonych, stanowiącej załącznik do Umowy. Zmiana kierunków znajdujących się na tej liście następuje przez zmianę listy Numerów Wykluczonych. Zmiana na liście kierunków nie powoduje zmiany warunków Umowy.

17.11. Postanowienia niniejszego §17 są właściwe dla świadczonych dotychczas przez Operatora usług „ISDN", „Telefonia stacjonarna ISDN".

§18. USŁUGA INTERNETOWA TELEFONIA CYFROWA

18.1. Usługa Internetowej Telefonii Cyfrowej (zwana dalej „**Usługą**" lub „**Usługą ITC**") jest bezpośrednią usługą telekomunikacyjną, umożliwiającą zestawianie połączeń głosowych, za pomocą Sieci IP lub publicznej sieci Internet, wykorzystującej technikę komutacji pakietów, w taki sposób, aby każdy Użytkownik tej Usługi wykorzystujący urządzenie końcowe dołączone do odpowiedniego zakończenia sieci Internet lub użytkownik publicznej sieci telefonicznej mógł komunikować się z innymi Użytkownikami tej Usługi lub użytkownikami publicznej sieci telefonicznej.

18.2. Operator wykonuje Usługę ITC w zakresie istniejących możliwości technicznych. Świadczenie poszczególnych kategorii połączeń uzależnione jest także od możliwości technicznych operatora zapewniającego dostęp do publicznej sieci Internet i nie może stanowić podstawy do reklamacji.

18.3. Korzystanie z Usługi wymaga od Abonenta posiadanie łącza dostępowego do Internetu dostarczonego przez Operatora lub innego dostawcę usług.

18.4. W ramach Usługi ITC Operator udostępni Abonentowi Urządzenie określone w Umowie, niezbędne do korzystania z Usługi.

18.5. Przy wykorzystaniu Usługi ITC Abonent może wykonywać połączenia, których szczegółowy zakres jest określony w Umowie.

18.6. W ramach Usługi ITC Operator oferuje usługi dodatkowe, których szczegółowy zakres znajduje się w Umowie.

18.7. Operator przyporządkuje numerację z zakresu numeracji publicznej każdej linii telefonicznej Abonenta Usługi ITC według Umowy.

18.8. Konfiguracja Urządzeń w Lokalizacji będzie dokonywana przez Abonenta we współpracy z Operatorem lub przez instalatora, któremu Operator zleci przeprowadzenie konfiguracji, chyba że inny sposób konfiguracji zostanie określony w Umowie.

18.9. W przypadku instalacji Usługi przez instalatora wyznaczonego przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do przygotowania Lokalizacji dla instalatora, w szczególności zapewnienia wolnych portów Ethernet z dostępem do Internetu oraz opcjonalnie odpowiednich portów telefonicznych w centrali PABX (jeśli ma ona być wykorzystana).

18.10. Operator zablokuje możliwość wykonywania połączeń na kierunki znajdujące się na liście Numerów Wykluczonych, stanowiącej załącznik do Umowy. Zmiana kierunków znajdujących się na tej liście następuje przez zmianę listy Numerów Wykluczonych. Zmiana na liście kierunków nie powoduje zmiany warunków Umowy.

18.11. Operator na żądanie Abonenta dostarcza billing w formie wydruku, za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Za Usługę tę zostanie pobrana opłata zgodnie z Umową.

§19. USŁUGI DOSTĘPNE POPRZEZ STRONY WWW

19.1. Aktualny katalog usług dostępnych poprzez www znajduje się na stronie internetowej www.t-mobile.pl/biznes.

19.2. Operator zastrzega sobie możliwość bieżącej aktualizacji katalogu usług dostępnych poprzez www.

USŁUGI TRANSMISJI DANYCH

§20. USŁUGA INTERNET

20.1. Usługa Internet (zwana dalej „**Usługą**" lub „**Usługą Internet**") polega na umożliwieniu Abonentowi transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP (RFC 973, 791) poprzez fizyczne dołączenie sieci Abonenta do sieci Operatora, zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji wewnątrz sieci Operatora oraz zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji do sieci innych operatorów poprzez sieć Operatora. Dołączenie sieci IP Abonenta do sieci IP Operatora realizowane jest w większości przypadków za pomocą

Routingu statycznego. Parametry Usługi, takie jak: dostępne pasmo transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP, miejsce dostarczenia Usługi, Data Aktywacji Usługi, są określone w Umowie.

20.2. Usługa Internet jest dostarczona w PUU w postaci portu w standardzie Ethernet na Sprzęcie dostarczonym, zainstalowanym i utrzymywanym przez Operatora lub w postaci portu w standardzie G.703 ITU/V.35 bez routera utrzymywanego przez Operatora, zgodnie z Umową. Operator dostarcza Abonentowi zarządzany router. Router ten przez cały czas świadczenia Usługi pozostaje własnością Operatora i po zakończeniu świadczenia Usługi Abonent zobowiązany jest do jego zwrotu. Rodzaj i ilość Sprzętu zarządzanego przez Operatora wskazana jest w Umowie.

20.3. Dostępne pasmo transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP, które jest określone w Umowie, jest pasmem gwarantowanym w całej Sieci IP Operatora i w punktach styku Sieci IP Operatora z sieciami IP operatorów Internetu, z którymi Operator wymienia bezpośrednio ruch internetowy.

20.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez podmioty trzecie. Operator nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.

20.5. Adresy IP są przydzielane Abonentowi na czas trwania Umowy, na warunkach ustalanych przez organizację RIPE.

20.6. Operator zapewnia obsługę nazw domen wykorzystywanych w ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy w trakcie jej trwania i w okresie 7 dni od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

20.7. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w zakresie obsługi nadużyć popełnionych za pomocą infrastruktury telekomunikacyjnej Abonenta, w szczególności rozsyłania spamu lub wirusów, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS, niewłaściwego wykorzystania Usenetu.

20.8. „**Usługa Internet z głosem**" jest usługą dodaną do Usługi Internet, bezpośrednią usługą telekomunikacyjną, umożliwiającą zestawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci IP lub publicznej sieci Internet wykorzystującej technikę komutacji pakietów, w taki sposób, aby każdy Użytkownik tej Usługi wykorzystujący urządzenie końcowe dołączone do odpowiedniego zakończenia sieci Internet lub użytkownik publicznej sieci telefonicznej mógł komunikować się z innymi Użytkownikami tej Usługi lub użytkownikami publicznej sieci telefonicznej.

20.9. Operator wykonuje Usługę Internet z głosem w zakresie istniejących możliwości technicznych. Świadczenie poszczególnych kategorii połączeń uzależnione jest także od możliwości technicznych operatora zapewniającego dostęp do publicznej sieci Internet i nie może stanowić podstawy do reklamacji.

20.10. Korzystanie z Usługi Internet z głosem wymaga od Abonenta posiadania łącza dostępowego do Internetu dostarczonego przez Operatora lub innego dostawcę usług.

20.11. W ramach Usługi Internet z głosem Operator udostępni Abonentowi Urządzenie określone w Umowie, niezbędne do korzystania z Usługi.

20.12. Przy wykorzystaniu Usługi Internet z głosem Abonent może wykonywać połączenia, których szczegółowy zakres jest określony w Umowie.

20.13. W ramach Usługi Internet z głosem Operator oferuje usługi dodatkowe, których szczegółowy zakres znajduje się w Umowie.

20.14. Usługa Internet z głosem będzie skonfigurowana w sposób umożliwiający realizację połączeń określonych w Umowie. Konfiguracja łącza dostępowego będzie dokonywana przez Abonenta we współdziałaniu z Operatorem.

20.15. Postanowienia ust. 17.5, 17.8, 17.9, 18.3, 18.4 Regulaminu stosuje się odpowiednio do Usługi Internet z głosem.

20.16. Postanowienia niniejszego §20 są właściwe dla świadczonych dotychczas przez Operatora usług „Web Access" lub „Web Access z głosem".

§21. USŁUGA ŁĄCZA DZIERŻAWIONE

21.1. Usługa Łącza Dzierżawione (zwana dalej „**Usługą**" lub „**Usługą Łącza Dzierżawione**") polega na umożliwieniu Abonentowi transmisji danych odpowiadającej standardom G.826 lub G.821, zgodnym z rekomendacją ITU, poprzez fizyczne dołączenie sieci Abonenta poprzez łącza dostępowe do sieci Operatora i zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji wewnątrz sieci Operatora.

21.2. Usługa jest dostarczona w PUU określonym w Umowie.

§22. USŁUGA IP TRANSIT

22.1. Usługa IP Transit (zwana dalej „**Usługą**" lub „**Usługą IP Transit**") może być świadczona w wersji „**IP Transit Standard**", „**IP Transit Lite**" lub „**IP Transit International**". Usługa ta polega na umożliwieniu Abonentowi transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP (RFC 973, 791) poprzez fizyczne dołączenie sieci Abonenta do sieci Operatora, zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji wewnątrz sieci Operatora oraz zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji do sieci innych operatorów poprzez sieć Operatora. Dołączenie Sieci IP Abonenta do Sieci IP Operatora realizowane jest za pomocą Routingu BGP. Parametry Usługi, takie jak: dostępne pasmo transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP, miejsce dostarczenia Usługi, Data Aktywacji Usługi, są określone w Umowie. Szczegółowa specyfikacja poszczególnych wariantów Usługi określona jest w Umowie.

22.2. Usługa jest dostarczona w PUU w postaci portu w standardzie określonym w Umowie.

22.3. Dostępne pasmo transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP, które jest określone w Umowie, jest pasmem gwarantowanym w całej Sieci IP Operatora i w punktach styku Sieci IP Operatora z sieciami IP operatorów Internetu, z którymi Operator wymienia bezpośrednio ruch internetowy.

§23. USŁUGA IP SOLUTION

23.1. Usługa IP Solution (zwana dalej „**Usługą**” lub „**Usługą IP Solution**”) jest to grupa usług transmisji danych polegająca na zestawieniu wydzielonej sieci transmisji danych, z wykorzystaniem protokołu IP i technologii MPLS.

23.2. Szczegółowa specyfikacja wariantów Usługi IP Solution określona jest w Umowie.

23.3. Dla Usługi IP Solution wyłącza się stosowanie ust. 8.3, 10.4, 10.8, 10.10.2, 10.12 Regulaminu. W zakresie wyłączonym niniejszym ustępem Regulaminu należy stosować odpowiednio postanowienia Umowy.

USŁUGI CENTRUM DANYCH

§24. USŁUGA HOSTING WSPÓŁDZIELONY

24.1. Usługa Hosting Współdzielony (zwana dalej „**Usługą**” lub „**Usługą Hosting Współdzielony**”) jest aplikacją oferowaną przez Operatora, która umożliwia zarządzanie kontami pocztowymi oraz kontami WWW lub FTP, tworzonymi w ramach narzuconych limitów i otrzymanej od Operatora przestrzeni, zarządzanie przeprowadzane jest przez reprezentanta Abonenta (zwanego dalej „**Administratorem Konta**”).

24.2. W ramach świadczenia Usługi Operator udostępnia Abonentowi przestrzeń na serwerach w ramach określonego limitu oraz umożliwia generowanie ruchu do/z kont pocztowych/stron WWW w ramach określonego limitu, zgodnie z wykupionym pakietem usługi (zwanym dalej „**Pakietem**”), których szczegółowy opis, warunki korzystania oraz opłat znajdują się w Umowie.

24.3. Zmiana parametrów Usługi może być samodzielnie dokonana przez Abonenta lub Użytkownika w Internecie po uzyskaniu autoryzacji w zakresie określonym w Umowie.

24.4. Dla Usługi Hosting Współdzielony wyłącza się stosowanie ust. 10.4 Regulaminu. W zakresie wyłączonym niniejszym ustępem należy stosować odpowiednio postanowienia Umowy.

§25. USŁUGA HOSTING STANDARD

25.1. Usługa Hosting Standard (zwana dalej „**Usługą**” lub „**Usługą Hosting Standard**”) polega na:

25.1.1. udostępnieniu przez Operatora Abonentowi Urządzeń lub Sprzętu Wspomagającego zainstalowanych w Centrum Danych Operatora i podłączonych do wszystkich elementów infrastruktury Centrum Danych Operatora koniecznych do świadczenia Usługi, a określonych w Umowie,

25.1.2. udostępnieniu i instalacji przez Operatora Abonentowi oprogramowania wyszczególnionego w Umowie,

25.1.3. zapewnieniu przez Operatora dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej o charakterystyce opisanej w Umowie,

25.1.4. monitoringu Usług zgodnie z postanowieniami Umowy.

25.2. Szczegółowa specyfikacja dostarczanych Urządzeń, zainstalowanego przez Operatora oprogramowania, sposobu połączenia Urządzeń w sieci i przyłączenia do Internetu określona jest w Umowie.

25.3. Dla Usługi Hosting Standard wyłącza się stosowanie ust. 10.4 Regulaminu. W zakresie wyłączonym niniejszym ustępem należy stosować odpowiednio postanowienia Umowy.

§26. USŁUGA HOSTING ZARZĄDZANY

26.1. Usługa Hosting Zarządzany (zwana dalej „**Usługą**” lub „**Usługą Hosting Zarządzany**”) polega na udostępnieniu Abonentowi Sprzętu opisanego w Umowie, zainstalowanego w Centrum Danych Operatora, oraz zapewnienie administracji tym Sprzętem, oraz oprogramowaniem na nim zainstalowanym.

26.2. Operator zainstaluje Sprzęt w Centrum Danych i podłączy do elementów infrastruktury Centrum Danych. Szczegółowa specyfikacja dostarczanego Sprzętu, zainstalowanego przez Operatora oprogramowania, sposobu implementacji Sprzętu w sieci i przyłączenia ich do infrastruktury telekomunikacyjnej określona jest w Umowie.

26.3. Dla Usługi Hosting Zarządzany wyłącza się stosowanie ust. 10.4 Regulaminu. W zakresie wyłączonym niniejszym ustępem należy stosować odpowiednio postanowienia Umowy.

§27. USŁUGA KOLOKACJI

27.1. Usługa Kolokacji (zwana dalej „**Usługą**” lub „**Usługą Kolokacji**”) polega na udostępnieniu Abonentowi przestrzeni (bezpiecznego środowiska) oraz podłączeniu Urządzeń Abonenta do infrastruktury Centrum Danych Operatora.

27.2. Sposób dołączenia Urządzeń Abonenta do sieci Internet lub infrastruktury telekomunikacyjnej oraz konfiguracja sieci zdefiniowane są w Umowie.

27.3. Operator odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzeń Abonenta w czasie, gdy są one zainstalowane w Centrum Danych Operatora.

27.4. Wyłącza się odpowiedzialność za uszkodzenia, zniszczenie lub utratę Urządzeń Abonenta wywołane przyczynami niezależnymi od Operatora. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzeń Abonenta, odpowiedzialność Operatora ograniczona będzie do przywrócenia stanu poprzedniego, co obejmuje naprawę Urządzeń Abonenta lub wymianę na nowe, o co najmniej takich samych parametrach technicznych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę danych zawartych w Urządzeniach Abonenta.

27.5. Dla Usługi Kolokacji wyłącza się stosowanie ust. 10.4 Regulaminu. W zakresie wyłączonym niniejszym ustępem należy stosować odpowiednio postanowienia Umowy.

§28. USŁUGA ZAPASOWE BIURO

28.1. Usługa Zapasowe Biuro (zwana dalej „**Usługą**" lub „**Usługą Zapasowe Biuro**") polega na udostępnieniu przez Operatora Abonentowi, w przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w Umowie, stanowisk biurowych w Zapasowym Biurze Operatora wyposażonym w Urządzenia opisane w Umowie. Operator zapewnia gotowość świadczenia Usługi w systemie ciągłym 24/7/365.

28.2. Szczegółowa specyfikacja dostarczanych Urządzeń, zainstalowanego przez Operatora oprogramowania, sposobu implementacji Urządzeń w sieci i przyłączenia do Internetu określona jest w Umowie.

28.3. Dla Usługi Zapasowego Biura wyłącza się stosowanie ust. 10.4 Regulaminu. W zakresie wyłączonym niniejszym ustępem, należy stosować odpowiednio postanowienia Umowy.

§29. USŁUGA RAPORTER

29.1. Usługa Raporter (zwana dalej „**Usługą**" lub „**Usługą Raporter**") jest aplikacją oferowaną przez Operatora, która umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do raportów ze szczegółowym zestawieniem połączeń telefonicznych świadczonych przez Operatora, raportów analitycznych.

29.2. Usługa Raporter dostępna jest dla Abonentów w zakresie wskazanym w Umowie.

29.3. W ramach świadczenia Usługi Raporter Operator udostępnia Abonentowi zestawy raportów, których szczegółowy opis, warunki korzystania oraz opłat znajdują się w Umowie.

29.4. Dla Usługi Raporter wyłącza się stosowanie ust. 10.4 Regulaminu. W zakresie wyłączonym niniejszym ustępem należy stosować odpowiednio postanowienia Umowy.

CZĘŚĆ III
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§30. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

30.1. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.

30.2. Wszelkie informacje o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym, w tym warunki opłat lub związane z organizacją przedsiębiorstwa każdej ze Stron, uzyskane przez drugą Stronę w trakcie negocjacji i wykonywania Umowy będą traktowane jak tajemnica przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, niezależnie od tego, czy Strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności, z zastrzeżeniem, iż Strony są uprawnione do ujawnienia informacji w zakresie wymaganym przez prawo, w tym na żądanie uprawnionych organów.

30.3. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 30.2 powyżej, obowiązuje przez okres od zawarcia Umowy do upływu jednego roku od jej wygaśnięcia lub rozwiązania.

30.4. Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.

30.5. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych w związku z realizacją Umowy, Strony zobowiązują się rozwiązać je polubownie w drodze wzajemnych negocjacji.

30.6. Gdyby polubowne rozwiązanie sporu okazało się niemożliwe, Operator albo Abonent poddadzą spór do rozstrzygnięcia właściwemu sądowi powszechnemu..

30.7. W sprawach nieuregulowanych Umową lub Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.

30.8. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień Regulaminu lub Umowy nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy.

30.9. Niniejszy Regulamin zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy, obowiązujące u Operatora.

30.10. Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.

30.11. Zmiana Regulaminu nie stanowi zmian warunków Umowy, skutkujących koniecznością sporządzania Aneksu. Operator doręczy Abonentowi na piśmie lub poda do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W przypadku braku akceptacji powyższych zmian, Abonent może w okresie przed wejściem w życie tych zmian wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania Regulaminu w dotychczasowym brzmieniu, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

30.12. W przypadku wypowiedzenia Umowy w trybie, o którym mowa w ust. 30.11, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE, określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług.

30.13. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy, w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

30.14. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.