

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH  
W SIECI PUBLICZNEJ PRZEZ  
„TK Telekom” spółka z o. o.

Rozdział 1  
Postanowienia ogólne

DEFINICJE

§ 1

Przez użyte w Regulaminie określenia rozumie się:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej,
2. **Awaria** – przerwę w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, planowanymi pracami, lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta,
3. **Cennik** – wykaz Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat dedykowany dla danej Usługi.
4. **Dostawca usług** – „TK Telekom” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (kod: 03 - 743), przy ulicy Kijowskiej 10/12A, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr KRS 000024788, NIP: 526-25-48-753 (dalej zwany także „TK Telekom” lub Dostawcą), prowadząca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7,
5. **Kaucja** – określona w umowie kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi telekomunikacyjne wykonane przez Dostawcę na rzecz Abonenta,
6. **Konsument** – osobę fizyczną wnioskującą o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
7. **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi przez Dostawcę usług,
8. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne,
9. **Opłata abonamentowa** – opłata określona w Umowie,
10. **Planowane prace** – działania służb technicznych Dostawcy usług niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi,
11. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawę z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243),
12. **Przedsiębiorca telekomunikacyjny** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, o którym mowa w art. 2 pkt. 27) ustawy Prawo telekomunikacyjne,
13. **Regulamin** – niniejszy Regulamin, ustalający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Dostawcę usług dla Abonentów, z którymi została zawarta umowa wymagająca zachowania formy pisemnej,
14. **Siła wyższa** – nieprzewidziane wydarzenia lub zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego Dostawca usług lub Abonent nie mogli przewidzieć i nie mogli mu zapobiec (np. katastrofa lub działanie sił przyrody), które wystąpią niezależnie od woli Abonenta i Dostawcy usług po zawarciu Umowy,
15. **Świadczenie usług telekomunikacyjnych** – wykonywanie Usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
16. **Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie,
17. **UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej,
18. **Umowa** – umowę zawartą w formie pisemnej określającą warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej w sieci publicznej przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta,

19. **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci publicznej,
20. **Usługa telekomunikacyjna** – usługę telekomunikacyjną świadczoną przez Dostawcę usług, określoną w Umowie (zwaną także „Usługą”),
21. **Użytkownik** – podmiot korzystający z usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej lub żądający świadczenia takiej usługi,
22. **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej lub żądający świadczenia takiej usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb,
23. **Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie połączeń; zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta,
24. **Zawieszenie świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

## POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 2

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów i Użytkowników przez Dostawcę usług.
2. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Dostawcę usług na podstawie posiadanych uprawnień do działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
3. Abonent może - po podpisaniu Umowy, a przed dniem rozpoczęcia świadczenia usługi - zrezygnować z usług świadczonych przez Dostawcę usług, z zastrzeżeniem, iż ponosi w tym przypadku wszelkie udokumentowane koszty poniesione z tytułu przygotowania usługi do włączenia przez Dostawcę usług.
4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta w/w obowiązku wszelka korespondencja kierowana przez TK Telekom do Abonenta niebędącego Konsumentem pod ostatni znany adres uznana będzie za skutecznie dostarczoną ze wszystkimi tego konsekwencjami.

## Rozdział 2

### Usługi

## RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI PUBLICZNEJ

### § 3

1. TK Telekom świadczy Usługi, o ile istnieją ku temu warunki techniczne, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Abonent zobowiązany jest do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku, oraz korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem.
2. Na podstawie niniejszego Regulaminu Dostawca usług świadczy następujące usługi telekomunikacyjne w sieci publicznej:
  - a) usługi głosowe telefonii stacjonarnej,
  - b) usługi dostępu do Internetu,
  - c) usługi dzierżawy łącza,
  - d) usługi transmisji danych,
  - e) usługi dedykowane dla kolei,
  - f) usługi o wartości dodanej,
  - g) inne usługi jeżeli Umowa tak stanowi,
3. Dostawca usług w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych wskazanych w ust. 2 realizuje ponadto usługi dodatkowe takie jak:

- a) bezpłatne dostarczanie ogólnego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, każdorazowo wraz z fakturą VAT,
  - b) dostarczanie na żądanie Abonenta, szczegółowego odpłatnego wykazu usług telekomunikacyjnych świadczonych na jego rzecz, w formie należyście zabezpieczającej dostęp osób trzecich do informacji zawartych w przedmiotowym wykazie,
  - c) bezpłatne połączenie z numerami alarmowymi, z zastrzeżeniem ust. 4 lit. c),
  - d) udzielanie Abonentom informacji o numerach telefonicznych oraz odpłatne udostępnianie spisu Abonentów,
  - e) zapewnienie Użytkownikom końcowym możliwość połączenia z konsultantem Dostawcy usług.
4. Dostawca usług w odniesieniu do danych dotyczących funkcjonalności świadczonych Usług informuje, że:
- a) nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, z wyłączeniem usług świadczonych w technologii VoIP w zakresie przewidzianym Prawem telekomunikacyjnym,
  - b) w przypadku zawarcia przez Abonenta umowy o świadczenie usług telefonicznych nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych z wyjątkiem wskazanych w Umowie ograniczeń dotyczących usług świadczonych w technologii VoIP; w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych innego rodzaju niż usługi telefoniczne, połączenie z numerami alarmowymi nie jest zapewnione przez Dostawcę usług,
  - c) posiada procedury wprowadzone w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, które nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Dostawca usług podejmuje działania przewidziane w Prawie telekomunikacyjnym m.in.:
- a) podejmuje środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające integralność sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
  - b) poinformuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - c) poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Dostawcę usług,
  - d) podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług lub przerywa lub ogranicza świadczenie Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług,
  - f) publikuje informacje dotyczące bezpieczeństwa i integralności sieci i Usług na stronach internetowych w zakresie przewidzianym w Prawie telekomunikacyjnym lub umieszcza stosowne odnośniki do miejsca na stronie internetowej UKE.
6. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 5 lit. d) Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.
7. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie danej Usługi może nastąpić obniżenie jakości Usługi lub Awaria. W przypadku zaistnienia innego ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi i aplikacji Dostawca usług informuje o nim w Umowie, a ponadto ograniczenie wynikać może z działań, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
8. Dostawca usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na adres korespondencyjny.
9. Dostawca usług oferuje następujące minimalne poziomy jakości Usług:
- a) określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - b) dostępność Usług, przez którą rozumie się zapewnienie możliwości nieprzerwanego korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach wynikających z Umowy i § 17 Regulaminu.

## WARUNKI WYKONYWANIA

### USŁUG § 4

Usługi telekomunikacyjne określone w § 3 ust. 2 Regulaminu świadczone są przez Dostawcę usług na warunkach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie oraz cennikach Dostawcy usług.

### § 5

1. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej następuje w terminie określonym w Umowie, nie później niż 6 miesięcy od dnia złożenia przez Użytkownika końcowego wniosku, o zawarcie umowy.
2. Abonent jest obowiązany udostępnić Dostawcy usług lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Dostawcy usług nieruchomości lub lokale w celu przyłączenia w uzgodnionym terminie zakończenia sieci.
3. Abonent jest obowiązany umożliwić Dostawcy usług lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Dostawcy usług sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie nastąpi w terminie odpowiednio wcześniej uzgodnionym z Abonentem.
4. Przydzielenie Abonentowi numeru zakończenia sieci lub nadanie znaku identyfikującego Abonenta należy do Dostawcy usług. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
5. Urządzenie końcowe stanowiące zakończenie łącza powinno posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymogami dla urządzeń”, o których mowa w art. 153 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
6. Abonent jest zobowiązany do korzystania z urządzeń końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej.
7. Abonent jest zobowiązany do umożliwienia Dostawcy usług sprawdzenia poprawności działania urządzenia końcowego stanowiącego zakończenie sieci, jak również posiadania przez urządzenie odpowiedniego znaku lub dokumentu, o którym mowa w ust. 5 (jeżeli urządzenie nie stanowi własności Dostawcy usług), o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług, rozpatrzenia reklamacji lub sprawdzenia poprawności działania sieci telekomunikacyjnej. Sprawdzenie nastąpi w terminie odpowiednio wcześniej uzgodnionym z Abonentem.
8. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę usług, iż urządzenie końcowe (nie będące własnością TK Telekom) nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 5, albo posiada usterkę, wadę lub właściwość, która ma negatywny wpływ na działanie urządzeń Dostawcy usług lub sieci telekomunikacyjnej – TK Telekom może (według własnego uznania) podjąć działania, o których mowa w § 11 ust. 1 albo rozwiązać Umowę w trybie w niej przewidzianym.
9. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w zakończeniach sieci i urządzeniach końcowych, będących własnością Dostawcy usług, a zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie Dostawca usług lub upoważniony podmiot działający na zlecenie Dostawcy usług. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych nie będących własnością Dostawcy, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
10. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością Dostawcy usług, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
11. Usługi, z których korzysta Abonent, nie mogą być bez zgody Dostawcy, udostępnione przez niego osobom trzecim w jakimkolwiek celu naruszającym przepisy prawa lub w celach zarobkowych, chyba że postanowienia Umowy stanowią inaczej.

### § 5a

#### **Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu**

1. Operator informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.
2. Operator nie stosuje, bez zgody użytkownika, środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie jego prywatności oraz stosuje środki zapewniające ochronę jego danych osobowych.
3. Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.
4. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług elektronicznych lub usług dostawy treści (w szczególności streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, komunikatory VoIP, aplikacje p2p, gry online) część zasobów

usługi dostępu do internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, co oznacza, że odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do internetu może zostać obniżona. W praktyce może to oznaczać np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, obniżenie jakości połączenia głosowego VoIP, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępność określonych treści lub usług.

5. W przypadku usługi dostępu do internetu Operator, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:

prędkość minimalna – minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu;

prędkość zwykle dostępna – prędkość jaką Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi;

prędkość maksymalna - prędkość jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;

prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez Operatora w reklamie;

Operator zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe. Deklarowane parametry jakościowe dostępne są wyłącznie w sieci Operatora.

6. Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.

7. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do internetu po względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez Operatora, Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z §17 Regulaminu.

8. Szczegółowe informacje dotyczące świadczenia usługi dostępu do Internetu, w tym dotyczące wpływu procedur zarządzania ruchem oraz wpływu limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług dostępne są na stronie netia.pl lub tktelekom.pl.

## **USŁUGI SERWISOWE**

### **§ 6**

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia Abonentowi:

- a) wykonanie instalacji zakończenia sieci i jego uruchomienie,
- b) po zgłoszeniu zapotrzebowania przez Abonenta, techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych opisanych w niniejszym Regulaminie i Umowie, obejmującą w szczególności: eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza, usuwanie awarii, sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta, bezpłatną, całodobową możliwość telefonicznej obsługi Użytkowników końcowych, a w tym:
  - i. obsługę Użytkowników końcowych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji usług telekomunikacyjnych w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikami Dostawcy usług z wyłączeniem



- przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci, które wymaga zawarcia odrębnej umowy w formie pisemnej oraz rezygnacji z usługi i rozwiązania umowy, które wymaga złożenia oświadczenia na piśmie,
- ii. uzyskiwanie informacji o usługach oraz informacji o cenach usług i ofertach promocyjnych,
  - iii. pomoc techniczną i zgłaszanie usterek i awarii,
  - iv. złożenie reklamacji.
2. W celu zabezpieczenia interesów Użytkowników końcowych, Dostawca zastrzega sobie prawo do nagrywania treści rozmów wykonywanych do Dostawcy usług w ramach obsługi serwisowej, dotyczących składanych zamówień, zleceń lub innych oświadczeń woli lub wiedzy związanych z Umową. Nagrywanie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia i treści zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.
  3. Usługi serwisowe świadczy Dostawca usług, z którym Abonent może się skontaktować za pośrednictwem biura obsługi klienta pod numerem telefonicznym wskazanym w Umowie.

### **Rozdział 3** **Umowa**

#### **WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

##### **§ 7**

1. Korzystanie przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej Dostawcy usług wymaga Umowy w formie pisemnej zawartej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług.
2. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony, z zastrzeżeniem § 10.
3. Abonent zobowiązany jest do okazania następujących dokumentów przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez osoby fizyczne:
  - a) dokument potwierdzający tożsamość – Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu za zgodą Abonenta,
  - b) tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowane zakończenie sieci – zgodnie z zapisami § 1 ust. 16 - Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu za zgodą Abonenta.
4. Abonent zobowiązany jest do okazania następujących dokumentów przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez podmioty inne niż osoby fizyczne:
  - a) aktualny (nie starszy niż 3 miesiące) odpis z właściwego, prawem przewidzianego rejestru lub ewidencji np. Krajowego Rejestru Sądowego,
  - b) dokument stwierdzający nadanie numerów: NIP, REGON,
  - c) w przypadku spółki cywilnej – umowa spółki. - Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu,
  - d) tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowane zakończenie sieci – zgodnie z zapisami § 1 ust. 16, w wypadku, gdy dany lokal nie jest położony pod adresem siedziby Abonenta.

##### **§ 8**

1. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć pełnomocnicy tych osób, albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, zgodnie z właściwym rejestrem.
4. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Dostawcy usług oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
5. Umowa może być zawarta w lokalu Dostawcy usług lub poza nim.
6. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem Dostawcy usług, Dostawca usług informuje Konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi wzorze oświadczenia o odstąpieniu.

##### **§ 9**

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530).
2. Dostawca usług niezwłocznie zawiadamia Abonenta o negatywnej ocenie ustalonej w trybie ust. 1 lit. b). Jeżeli negatywna ocena wynika z informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530), Dostawca usług może odmówić wnioskodawcy zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, tj.:
  - a) wyłącznie na czas określony – nie dłuższy niż 12 miesięcy,
  - b) żądając wniesienia przez Abonenta kaucji w wysokości 3-krotnych miesięcznych należności wynikających z Umowy. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu; kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostatni okres rozliczeniowy po uprzednim potrąceniu z kaucji wszystkich wymaganych wierzytelności, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. Zapłata kaucji dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego Dostawcy usług wskazanego na rachunku lub fakturze. Dostawca usług ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszelkie, wynikające z Umowy przewidującej obowiązek ustanowienia przez Abonenta kaucji, nieregulowane, a wymagane płatności wraz z wszelkimi należnościami ubocznymi, jak np. odsetki.
3. Dostawca może dokonać potrącenia wymagalnych wierzytelności z kaucji po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty Abonenta informując go o tym fakcie i wzywając do uzupełnienia kaucji w terminie 7 dni od daty wezwania do kwoty wskazanej w ust. 2 lit. b). Nieuzupełnienie kaucji skutkować może zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług.

## **PRZEDŁUŻENIE**

### **UMOWY § 10**

Warunki przedłużenia Umowy zawarte są w Umowie.

## **OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**

### **§ 11**

1. Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent niebędący Konsumentem zalega z płatnościami za usługi telekomunikacyjne za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Zawieszając świadczenie usług telekomunikacyjnych Dostawca usług wzywa Abonenta niebędącego Konsumentem, pod rygorem rozwiązania umowy bez wypowiedzenia, do zaprzestania naruszeń lub działań będących przyczyną zawieszenia. Za okres ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych Dostawca usług pobiera od Abonentów niebędących Konsumentami opłatę określoną w Cenniku.
2. Abonentowi, któremu Dostawca usług ograniczył lub zawiesił świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w ust. 1 powyżej, usługi będą świadczone po uregulowaniu należnych Dostawcy usług opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania do zaprzestania naruszeń. Z tytułu ponownego rozpoczęcia świadczenia usług, niewynikającego z zalegania przez Abonenta z płatnościami, Dostawca usług pobiera od Abonentów opłatę według obowiązujących Cenników.
3. W przypadku sporu, co do wysokości należności zawieszenie świadczenia usług nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących.
4. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę usług, że z należącego do Abonenta urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie regulowania płatności za usługi, Dostawca usług może telefonicznie powiadomić o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, Dostawca usług ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług. Dostawca usług zniesie powyższe ograniczenie

lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa są generowane za jego zgodą.

5. Na żądanie Abonenta Dostawca usług zawiesza świadczenie usług telekomunikacyjnych, na które została zawarta umowa na czas nieoznaczony, na czas nie dłuższy niż 12 okresów rozliczeniowych. Zawieszenie polega na czasowym odłączeniu przez Dostawcę usług zakończenia sieci Abonenta od sieci telekomunikacyjnej. Za okres zawieszenia Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cennikach.

## § 12

Warunki rozwiązania i wygaśnięcia Umowy zawarte są w Umowie.

## Rozdział 4 Rozliczenia

### OPLĄTY

#### § 13

1. Ceny usług telekomunikacyjnych określone są w aktualnych Cennikach Dostawcy usług.
2. Cenniki oraz informacje dotyczące kosztów usług serwisowych udostępniane są na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tktelekom.pl](http://www.tktelekom.pl).
3. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane na podstawie odrębnych warunków promocji.

#### § 14

1. Należność za usługi świadczone na podstawie Umowy jest płatna miesięcznie na podstawie faktur VAT wystawionych przez Dostawcę usług z terminem płatności 14 dni, licząc od daty wystawienia faktury, na wskazany na fakturze numer rachunku bankowego Dostawcy usług. Niedotrzymanie terminu płatności uprawnia Dostawcę, poza innymi uprawnieniami wynikającymi z Umowy, do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w płatnościach i płatnych na podstawie noty odsetkowej wystawionej przez Dostawcę usług.
2. Faktura wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.
3. W razie nieotrzymania faktury w terminie wskazanym w umowie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę usług.
4. Abonent obowiązany jest do terminowego uiszczania opłat zgodnie z obowiązującymi Cennikami Dostawcy usług, w szczególności:
  - a) opłaty jednorazowej, za przyłączenie zakończenia sieci do publicznej sieci telefonicznej Dostawcy usług, w wysokości opłaty obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - b) opłaty abonamentowej płatnej z góry,
  - c) opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane z jego zakończenia sieci,
  - d) innych opłat przewidzianych w Umowie, Cenniku, Warunkach Promocji, Regulaminie.
5. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług.

#### § 14a

Wszelkie płatności Abonenta na rzecz Dostawcy usług dokonywane są w sposób bezgotówkowy – przelewem na rachunek bankowy Dostawcy usług lub w sposób gotówkowy – poprzez wpłatę na rachunek bankowy Dostawcy usług. Wszelkie płatności Dostawcy usług (np. zwrot opłaty, zapłata kary umownej) na rzecz Abonenta dokonywane są w sposób bezgotówkowy - przelewem na jego rachunek bankowy, o ile nie zostaną rozliczone z płatnościami Abonenta w przypadkach określonych w Regulaminie lub Umowie.

## ZMIANY REGULAMINU I CENNIKA

### § 15

Tryb i warunki dokonywania zmian Regulaminu i Cennika zawarte są w Umowie.

## Rozdział 5 Odpowiedzialność

## TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA



## § 16

TK Telekom zapewni przestrzeganie „tajemnicy telekomunikacyjnej” w zakresie przewidzianym odpowiednimi postanowieniami Prawa telekomunikacyjnego.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

### § 17

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty poziom jakości świadczonych Usług, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do internetu, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.

Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w przypadku gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta / Użytkownika końcowego, w celu zapewnienia właściwej jakości usług, w szczególności, jeżeli:

- a) urządzenie końcowe przyłączone do zakończenia sieci (nie stanowiące własności Dostawcy usług) nie posiada odpowiedniego znaku lub dokumentu, o którym mowa w § 5 ust. 5 Regulaminu,
  - b) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji urządzenia końcowego i oprogramowania,
  - c) Abonent uniemożliwia Dostawcy usług sprawdzenie poprawności działania urządzenia końcowego stanowiącego zakończenie sieci,
  - d) urządzenie końcowe (nie stanowiące własności Dostawcy Usług) działa nieprawidłowo.
2. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane usługi z jego zakończenia sieci, niezależnie od tego, kto zlecał usługę lub z niej korzystał.
  3. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy pełny dzień opóźnienia, zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę, której świadczenia TK Telekom nie rozpoczęła w terminie.
  4. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej co najmniej 12 godzin, za każde rozpoczęte 12 godzin przerwy, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za Usługę, której dotyczy przerwa, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, a w przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi krócej niż 3 miesiące w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej z tego okresu. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli przyczyna przerwy w świadczeniu Usługi leży po stronie Abonenta.
  5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
  6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §18 Regulaminu.
  7. W przypadku uznania przez Dostawcę usług odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy za uzasadnione, należna Abonentowi kwota odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 i 4 powyżej, zaliczana jest według wyboru Abonenta na poczet przyszłych należności lub na rachunek bankowy Abonenta w terminie 21 dni od wskazania numeru rachunku, z zastrzeżeniem § 18 ust. 10 Regulaminu.

### § 17a

1. Przeniesienie numeru, o którym mowa w art. 71 Prawa telekomunikacyjnego, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe 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, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
3. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w

wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
  - 1) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 2;
  - 2) aktywacji numeru w sieci Dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 3.

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### § 18

1. Abonent może wnieść reklamację zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. poz. 284), w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi albo niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz adres Abonenta,
  - b) przedmiot reklamacji oraz okres jakiego dotyczy reklamacja, a także przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - c) numer urzędzenia końcowego Abonenta lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - d) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna ponadto zawierać:
  - a) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, jeśli Abonent o nie występuje, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności; odszkodowanie lub inna należność, o których mowa powyżej, są odszkodowaniem lub inną należnością wynikającymi z Umowy lub z przepisów prawa,
  - b) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu rozpoczęcia, świadczenia usług, określonego w Umowie zawartej z Abonentem,
  - c) datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo,
4. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta w formie pisemnej na adres wskazany w Umowie, ustnie - telefonicznie na nr telefonu 801 022 000 do protokołu sporządzanego przez jednostkę organizacyjną Dostawcy usług przyjmującą reklamacje, a także w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę usług.
5. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
6. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Abonenta.
7. Dostawca jest obowiązany do potwierdzenia na papierze przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia na papierze odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  - 7a. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu przez reklamującego adres poczty elektronicznej.
  - 7b. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.
  - 7c. W przypadkach określonych w ust. 7a i 7b Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego, środka komunikacji elektronicznej - jeżeli posłużenie się takim środkiem

- komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne zgodnie z § 8 ust. 4 rozporządzenia, o którym mowa w ust. 1.
8. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej 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 Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  9. W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne; oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  10. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, według dyspozycji Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi.
  11. W przypadku, gdy Dostawca usług posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze.
  12. Oświadczenie Dostawcy usług o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
  13. Zakwestionowanie przez Abonenta faktury w zakresie wysokości należności uprawnia Abonenta do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części będącej przedmiotem zakwestionowania. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty bezspornej w terminie płatności określonym na fakturze.
  14. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumenta także w postępowaniach, o których mowa § 19 ust. 2.
  15. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 14 uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

## **Rozdział 6**

### **Postanowienia końcowe**

#### **ROZSTRZYGANIE SPORÓW**

##### **§ 19**

1. Wszelkie spory powstałe z związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.
2. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

##### **§ 20**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu cywilnego oraz Prawo telekomunikacyjne.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 roku.
3. Regulamin ma zastosowanie jedynie wobec Abonentów, którzy zawarli Umowę od chwili jego wejścia w życie.