

## §1 DEFINICJE

1. Niniejszy Regulamin reguluje zasady świadczenia Usług stałego dostępu do Internetu świadczonych przez Telestrada S.A., zwaną dalej „Operatorem”
- Niższe pojęcia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:
- 1.1 **Abonent** – Konsument lub Przedsiębiorca, który jest stroną Umowy zawartej z Operatorem, o świadczenie Usługi;
- 1.2 **Abonent biznesowy** – Przedsiębiorca, który jest stroną Umowy zawartej z Operatorem, o świadczenie Usługi;
- 1.3 **Adres IP** – numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerom w sieci Internet;
- 1.4 **Awaria** - oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, jednak z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Stronami lub dozwolonej w ramach Umowy; lub jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub wystąpiła poza Siecią Operatora; lub wystąpiła w infrastrukturze telekomunikacyjnej Abonenta lub Urządzeniach;
- 1.5 **Cennik** – Cennik Usługi dostępu do Internetu;
- 1.6 **Data Aktywacji Usługi** – data postawienia Usługi w gotowości do świadczenia przez Abonenta;
- 1.7 **xDSL (Digital Subscriber Line)** – technologia transmisji danych, pozwalająca na jednoczesny dostęp do Internetu oraz korzystanie z usług telefonicznych, w oparciu o analogowe łącze telefoniczne; (aDSL – z dynamicznie przydzielanym adresem IP, DSL – ze stałą adresacją IP, vDSL – z możliwością dostępu symetrycznego);
- 1.8 **Dzień Roboczy** – dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
- 1.9 **Ethernet** – technologia wykorzystywana do budowy sieci LAN, obejmująca specyfikację kabli, interfejsów i przesyłanych nimi sygnałów;
- 1.10 **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym, składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP;
- 1.11 **IP (Internet Protocol)** – protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. sieci Internet;
- 1.12 **Komórka organizacyjna** - Komórka organizacyjna Operatora bezpośrednio obsługująca Abonentów;
- 1.13 **LAN (Local Area Network)** – lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet, Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet, łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze;
- 1.14 **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi;
- 1.15 **Łącze (Łącze Orange)** – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy Telestrada S.A., Orange i T-Mobile w zakresie dostępu do lokalnej pętli abonenckiej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych w technologii xDSL, Operator może świadczyć Usługę. Charakterystyka łącza, będzie każdorazowo określana w Umowie;
- 1.16 **Operator** – Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Krakowska 22A, kod pocztowy 02-284;
- 1.17 **Opłata abonamentowa** – opłata wnoszona przez Abonenta, w wysokości wskazanej w Cenniku, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi;
- 1.18 **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze VAT dniach miesiąca;
- 1.19 **Orange** – Orange Polska S.A., operator telekomunikacyjny z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 160, kod pocztowy 02-326; poddostawca Usług telekomunikacyjnych;
- 1.20 **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
- 1.21 **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 1.22 **Punkt Udostępnienia Usługi (PUU)** - punkt techniczny, stanowiący zakończenie łącza, w którym następuje połączenie Sieci Orange z infrastrukturą Abonenta. PUU jest granicą odpowiedzialności

- Operatora za świadczone Usługi; Usługę uważa się za dostarczoną, z chwilą gdy jest ona dostępna w PUU;
- 1.23 **Regulamin** – Regulamin Świadczenia Usługi Stałego Dostępu do Internetu przez Telestrada S.A.;
- 1.24 **Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych** – Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Telestrada S.A.;
- 1.25 **Regulamin Oferty Specjalnej** – Regulamin świadczenia Usługi dostępu do Internetu na zasadach szczególnych;
- 1.26 **Sieć Operatora** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną, niezbędną do świadczenia Usługi;
- 1.27 **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu Strona nie mogła zapobiec przy dołożeniu należytej staranności;
- 1.28 **Sprzęt** – sprzęt udostępniany przez Operatora Abonentowi, który w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu pozostaje własnością Operatora, niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez Operatora na zasadach określonych w Umowie;
- 1.29 **Stały Mobilny Dostęp do Internetu** – usługa dostępu do Internetu świadczona w oparciu o sieć GSM bez stałej lokalizacji.
- 1.30 **T-Mobile** – T-Mobile Polska S.A., operator telekomunikacyjny z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 12, kod pocztowy 02-674; poddostawca Usług telekomunikacyjnych;
- 1.31 **Umowa** – Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych;
- 1.32 **Urządzenia** – urządzenia dostarczane przez Operatora Abonentowi, które Abonent na warunkach określonych w Umowie nabywa na własność, lub urządzenia nabyte indywidualnie przez Abonenta, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzane przez Abonenta w okresie i na warunkach określonych w Umowie, za których prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent;
- 1.33 **Usługa** – Usługa dostępu do Internetu świadczona przez Operatora;
- 1.34 **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
- 1.35 **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 16 lipca 2004r.;
- 1.36 **Użytkownik** – Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi;

## §2 OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 2.1 Usługa świadczona jest przez Operatora w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz opcjonalnie Regulaminie Oferty Specjalnej.
- 2.2 Operator świadczy Usługi z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
- 2.3 Usługa stałego dostępu do Internetu w technologii xDSL jest świadczona wyłącznie w oparciu o analogowe łącze telekomunikacyjne w sieci Orange. O ile istnieją warunki techniczne, instalacja Usługi może zostać dokonana na wskazanym przez Abonenta łączu w sieci Orange określonym w Umowie.
- 2.4 Usługa Stałego Mobilnego Dostępu do Internetu świadczona jest w technologii GSM w oparciu o wybraną sieć infrastrukturalną telefonii komórkowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza granicami kraju w oparciu o usługi Roamingowe.
- 2.5 Usługa stałego dostępu do Internetu w innej technologii świadczona jest w dowolnej innej technologii zależnej od warunków technicznych w lokalizacji Abonenta, w tym łączami dedykowanym radiowymi, miedzianymi i światłowodowymi a także w sieci Ethernet.
- 2.6 W ramach usług xDSL Operator zapewnia:
- 2.6.1 Stały dostęp do sieci Internet w technologii xDSL, z maksymalną prędkością transmisji do/od Abonenta w zależności od wybranej przez Abonenta opcji Usługi, w klasie UBR (Unspecified Bit Rate), tzn. w klasie, która umożliwia dostarczenie usługi o niezdefiniowanej prędkości bitowej, bez gwarancji szybkości transmisji. Operator określa maksymalną prędkość łącza w kierunku do Abonenta i od Abonenta a ostatecznie uzyskiwany parametr
- prędkości zależy jest od warunków technicznych konkretnej linii abonenckiej.
- 2.6.2 korzystanie z usług dodanych na zasadach określonych w Cenniku,
- 2.6.3 adresację IP określoną dla danej opcji Usługi w Cenniku.
- 2.7 W ramach Usługi Stałego Mobilnego Dostępu do Internetu Operator świadczy Usługę w oparciu o sieć GSM bez gwarancji szybkości transmisji. Szybkość transmisji zależna jest od użytkowanego modemu oraz przebywania w zasięgu określonej technologii przesyłu danych [3G (UMTS) albo HSPA, albo EDGE, albo GPRS, albo LTE]
- 2.8 W ramach Usługi Dostępu do Internetu w innej technologii Operator świadczy Usługę zgodnie z indywidualną Umową zawartą z Abonentem.
- 2.9 Adresy IP są przydzielane Abonentowi na czas trwania Umowy, na warunkach określonych przez organizację RIPE lub w przypadku wybrania opcji usługi bez stałego adresu IP w sposób dynamiczny.
- 2.10 TELESTRADA oświadcza, iż:
- 2.10.1 W czasie świadczenia Usługi dostępu do Internetu traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane i rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia końcowe,
- 2.10.2 Nie stosuje w Usłudze dostępu do Internetu środków zarządzania ruchem, które mogłyby być dyskryminacyjne lub nieproporcjonalne, podyktowane względami handlowymi, a w szczególności środków mogących blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakość lub faworyzować określone treści, aplikacje lub usługi, lub szczególne ich kategorie, albo też ingerować w nie, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne, i jedynie tak długo, jak jest to konieczne, aby:
- a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami prawa krajowego, którym podlega dostawca Usług Internetowych, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych;
- c) zapobiec grożącym przeciążeniu sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo;
- d) zapewnić odpowiednią jakość Usługi dostępu do Internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę ich danych osobowych.
- 2.10.3 Nie wprowadza, zależnych od treści lub aplikacji, limitów ilości danych, limitów prędkości oraz innych parametrów jakości usług, które miałyby zastosowanie w Usługach Internetowych,
- 2.10.4 Nie świadczy usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które mogłyby mieć wpływ na świadczenie Usługi dostępu do Internetu,
- 2.10.5 Maksymalne, deklarowane i zwykle dostępne prędkości pobierania i wysyłania danych (przepustowość abonamentowa) w ramach Usługi dostępu do Internetu świadczonych w sieci TELESTRADA dla Usługi xDSL są takie same, przy czym prędkość zwykle dostępna to prędkość z jaką świadczona jest Usługa przez 70% okresu rozliczeniowego
- 2.10.6 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi mobilnego dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

- 2.10.7 W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy

faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów niezawodności usług a wykonaniem określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie określonym w Regulaminie.

### §3 UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI

#### I. Ogólne

- 3.1 Świadczenie Abonentowi Usługi dostępu do Internetu przez Operatora wymaga zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. W przypadku posiadania przez Abonenta ważnej Umowy o świadczenie innych usług telekomunikacyjnych z Operatorem Usługa dostępu do Internetu może być świadczona na podstawie aneksu rozszerzającego zakres Umowy. Umowa jest zawierana po dostarczeniu przez zamawiającego wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 3.2 Operator może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem jeżeli brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi lub wystąpiły okoliczności o charakterze Siły Wyższej uniemożliwiające świadczenie Usługi. W szczególności Operator nie świadczy Usługi xDSL na łączach:
- 3.2.1 Na których nie ma możliwości technicznych świadczenia usług w niegłosowej części pasma częstotliwości,
- 3.2.2 Na których zainstalowane są numery alarmowe,
- 3.2.3 Dzierżawionych,
- 3.2.4 Do publicznych aparatów samoinkasujących,
- 3.2.5 Zawierających elementy zmieniające parametry sygnału,
- 3.2.6 Zrealizowanych w technologii NMT,
- 3.2.7 Zawierających odcinki radiowe,
- 3.2.8 Przyłączonych do PABX (obsługujące sygnalizację międzycentralową),
- 3.2.9 ISDN-BRA i ISDN-PRA.
- 3.3 Operator rozpoczyna świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi.
- 3.4 Warunkiem instalacji Usługi przez Operatora w Lokalu wskazanym w Umowie, jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Usługi wymaga dostarczenia przez Abonenta Operatorowi pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, na świadczenie Usługi w Lokalu.
- 3.5 Jeżeli Abonent nie jest stroną Umowy, na podstawie której posiada dostęp do łącza w sieci TP w Lokalu, w którym ma zostać dokonana instalacja Usługi xDSL, zobowiązany jest doreczyć Operatorowi zgodę strony takiej Umowy, wyrażoną w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, na instalację Usługi w Lokalu przy wykorzystaniu istniejącego łącza w sieci Orange.
- 3.6 W sytuacji gdy z Usługi korzysta inny podmiot, Abonent zobowiązany jest zapoznać go z treścią powyższych dokumentów oraz ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania innego podmiotu, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- 3.7 Instalacja Usługi xDSL potwierdzana jest dokonaniem rejestracji i uzyskaniem loginu i hasła przez Abonenta na wskazanej przez Operatora stronie internetowej lub w inny wskazany przez Operatora sposób. Operator powiadomi klienta telefonicznie o rozpoczęciu świadczenia Usługi. Operator zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia Usługi, jeżeli Abonent nie dokona rejestracji w przeciągu 14 dni od daty powiadomienia o rozpoczęciu świadczenia Usługi. W takim wypadku Abonent zobowiązany jest do wnoszenia opłat za świadczone Usługi zgodnie z Umową, od Daty Aktywacji Usługi określonej w podpisanym jednostronnie przez Operatora protokole. Postanowienia niniejszego punktu mają zastosowanie również w przypadku zmian opcji Usługi lub Lokalu.
- 3.8 Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy pomiędzy Abonentem a Orange, na podstawie której Abonent posiadał dostęp do łącza w sieci Orange, na którym świadczona jest Usługa xDSL, może skutkować rozwiązaniem Umowy przez Operatora ze skutkiem na dzień wygaśnięcia lub rozwiązania umowy z Orange. W sytuacji gdy umowa pomiędzy Abonentem i Orange wygasa lub została rozwiązana przez Abonenta lub przez Orange z winy Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną

za wcześniejsze rozwiązanie Umowy zawartej na czas oznaczony albo żądać zwrotu ulgi określonej w Regulaminie Oferty Specjalnej.

- 3.9 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, w tym zmian Cennika lub Regulaminu.
- #### II. Uruchomienie Usług xDSL
- 3.10 Procedura realizacji Usługi stałego dostępu do Internetu xDSL na analogowej linii stacjonarnej trwa do 30 dni, od dnia wypłynięcia do Operatora zamówienia Abonenta. Standardowo Operator realizuje usługę w przeciągu 7 dni roboczych od otrzymania zamówienia.
- 3.11 Procedura realizacji Usługi stałego dostępu do Internetu na analogowej linii stacjonarnej kończy się:
- 3.11.1 Aktywowaniem przez Operatora Usługi. Od Daty Aktywacji pierwszej zamawianej Usługi liczony jest Minimalny Okres Świadczenia Usługi, albo wygaśnięciem Umowy - w przypadku braku możliwości technicznych aktywowania Usługi. Jeżeli do czasu wygaśnięcia Umowy, Abonent wniósł jakiegokolwiek opłaty na rzecz Operatora w związku z Umową, podlegają one zwrotowi w terminie 14 dni. Strony zrzekają się wzajemnie jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych z tytułu braku realizacji Umowy, albo
- 3.11.2 Podpisaniem aneksu - w przypadku, gdy brak możliwości technicznych aktywowania Usługi na łączu wskazanym w Zamówieniu, jest tymczasowy. Jeżeli Abonent wyrazi zgodę na podpisanie aneksu, Strony ustalą inny termin zakończenia procedury realizacji Zamówienia.
- 3.12 W przypadku realizacji na rzecz Abonenta więcej niż jednej usługi wygaśnięcie Umowy odnosi się jedynie do usługi, która nie została zrealizowana.
- 3.13 O braku możliwości technicznych aktywowania Usługi stałego dostępu do Internetu na analogowej linii stacjonarnej, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta.
- #### III. Zmiana opcji usługi xDSL
- 3.14 Zmiana opcji Usługi może nastąpić na podstawie aneksu do Umowy w trybie określonym Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 3.15 Aneks w przedmiocie zmiany opcji Usługi, powinien być zawarty przez Strony najpóźniej na 15 Dni Roboczych przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, w którym ma nastąpić zmiana opcji Usługi. W przypadku zawarcia aneksu po tym terminie, zmiana opcji Usługi może nastąpić w Okresie Rozliczeniowym, który następuje po Okresie Rozliczeniowym, w którym zmiana opcji Usługi miała nastąpić.
- 3.16 Procedura realizacji Zamówienia na zmianę opcji Usługi, trwa do 21 dni od dnia zawarcia aneksu.
- 3.17 Procedura realizacji Zamówienia na zmianę opcji Usługi kończy się:
- 3.17.1 Aktywowaniem przez Operatora Usługi w zmienionej opcji, albo
- 3.17.2 Odmową realizacji Zamówienia na zmianę opcji Usługi. Wówczas Operator świadczy Usługę na dotychczasowych warunkach, a aneks dotyczący zmiany opcji Usługi traci moc. Strony zrzekają się wzajemnie jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych z tytułu braku realizacji aneksu.
- 3.18 W przypadku, gdy brak możliwości technicznych aktywowania Usługi w zmienionej opcji ma charakter tymczasowy, Strony mogą w aneksie wydłużyć termin aktywowania Usługi w zmienionej opcji. Wówczas do dnia aktywowania Usługi w zmienionej opcji, Operator będzie świadczył Usługę na dotychczasowych warunkach.
- 3.19 O braku możliwości technicznych zmiany opcji Usługi, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta
- #### IV. Uruchomienie Usług Mobilnego dostępu do Internetu.
- 3.20 Usługa Stałego Mobilnego Dostępu do Internetu (Internetu Mobilnego) świadczona jest po zawarciu Umowy lub Aneksu do Umowy i realizowana jest w przeciągu 7 dni od dnia otrzymania jej przez Operatora w oparciu o sieć komórkową wybranego przez Operatora operatora infrastrukturalnego.
- #### V. Uruchomienie Usługi dostępu do Internetu w innej technologii
- 3.21 Operator świadczy usługę dostępu do Internetu symetrycznego i asymetrycznego również w innych technologiach zależnych od warunków technicznych

w lokalizacji Abonenta, w tym w dostępie łączami dedykowanym radiowymi, miedzianymi i światłowodowymi, a także w sieci Ethernet.

- 3.22 Warunki świadczenia i procedury uruchomienia i zmian Usług określonych powyżej każdorazowo precyzuje Umowa.
- #### VI. Zmiana Lokalu
- 3.23 Zmiana Lokalu, w którym jest świadczona Usługa lub rozszerzenie zasięgu świadczonej Usługi o nowe Lokale, może nastąpić na podstawie aneksu do Umowy.
- 3.24 Procedura realizacji Zamówienia Zmiany Lokalu w przypadku usług xDSL trwa do 30 dni, od dnia złożenia Operatorowi Oświadczenia Abonenta i kończy się:
- 3.24.1 Aktywowaniem przez Operatora Usługi w nowym Lokalu lub dodatkowym Lokalu, albo
- 3.24.2 Odmową realizacji Zamówienia z zastrzeżeniem poniższych punktów.
- 3.25 Jeżeli przedmiotem aneksu była zmiana Lokalu, a Lokal był jedyną lokalizacją, w której była świadczona Usługa, Abonent może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.
- 3.26 Jeżeli przedmiotem aneksu była zmiana Lokalu, a Lokal był jedną z kilku lokalizacji, w których była świadczona Usługa, wówczas odmowa realizacji Zamówienia nie ma żadnego wpływu na obowiązywanie Umowy w zakresie pozostałych Lokali.
- 3.27 Jeżeli przedmiotem aneksu było rozszerzenie zakresu świadczonej Usługi o dodatkowy Lokal/Lokale, odmowa realizacji Zamówienia nie ma żadnego wpływu na obowiązywanie Umowy w zakresie dotychczasowych Lokali.
- 3.28 Procedura realizacji Zamówienia Zmiany Lokalu w przypadku Usług świadczonych w technologii innej niż xDSL będzie każdorazowo przedmiotem indywidualnych uzgodnień między Operatorem i Abonentem.
- 3.29 Procedura realizacji Zamówienia Zmiany Lokalu nie dotyczy Usług Mobilnego Dostępu do Internetu, które nie są przypisane do stałej lokalizacji.
- 3.30 Odmowa realizacji Zamówienia Zmiany Lokalu nie implikuje żadnych roszczeń odszkodowawczych wobec żadnej ze Stron. Wówczas aneks w tym przedmiocie traci moc.
- 3.31 O braku możliwości technicznych zmiany Lokalu lub rozszerzenia zakresu świadczonej Usługi o nowy Lokal/Lokale, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta.
- #### VII. Prace planowe
- 3.32 Operator zastrzega sobie prawo do przeprowadzania Prac planowych w zakresie wynikającym z konieczności rozbudowy, modernizacji lub dokonywania okresowych przeglądów sieci własnej lub innych poddostawców usług telekomunikacyjnych.
- 3.33 Prace planowe będą przeprowadzane maksymalnie dwa razy w ciągu roku kalendarzowego. Prace planowe będą wykonywane w godzinach 00:00 – 06:00.
- 3.34 O Pracach planowanych, Operator powiadomi Abonenta najpóźniej na 14 dni przed ich rozpoczęciem, przesyłając informację. W terminie 5 dni od dnia otrzymania informacji o Pracach planowych, Abonent może żądać przesunięcia terminu Prac planowych, jednak nie więcej niż o 21 dni.
- 3.35 Z tytułu przerw w świadczeniu Usługi, w ramach których podjętych w zakresie Prac Planowych Abonentowi nie przysługuje żadne roszczenie odszkodowawcze, w szczególności okres przerw nie jest wliczany do czasu Niedostępności Usługi.

### §4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania linii telefonicznej, Usług dostępu do Internetu, karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, w Regulaminie lub w Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się linią telefoniczną, kodem PIN, kodem PUK, kodem abonenckim lub innym poufny kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Operatora. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania

lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Abonenta Biznesowego, ograniczona jest do świadczeń na rzecz Abonenta określonych w Umowie lub Regulaminie. Z wyłączeniem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie, dochodzenie przez Abonenta Biznesowego odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych jest wyłączona.

4.4 PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi. Usługę uważa się za dostarczoną, z chwilą gdy jest ona dostępna w PUU.

4.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności:

4.5.1 w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nie leżących po stronie Operatora, infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,

4.5.2 za awarie w pracy Sprzętu lub Urządzeń będących następstwem uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej niestanowiącej Sieci Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,

4.5.3 w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,

4.5.4 w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności Operator, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,

4.5.5 w przypadku uniemożliwienia przedstawicielom Operatora bądź Orange dostępu do Sprzętu lub Urządzeń lub łączy stanowiących własność Operatora bądź Orange i znajdujących się w Lokalu lub pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub pomieszczeń,

4.5.6 za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Sprzęt, Urządzenia lub Sieć Operatora,

4.5.7 za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora,

4.5.8 za blokadę świadczonych Usług lub utratę informacji, spowodowaną rozprzestrzenieniem się wirusa dostarczonego do sieci Abonenta, na skutek połączenia Urządzeń Abonenta z siecią Internet,

4.5.9 za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta i za ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent,

4.5.10 za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika podłączonego do Sprzętu albo Urządzeń przed ingerencją osób trzecich,

4.5.11 za rejestrację domen dokonywaną przez Użytkownika w trakcie korzystania z Usługi,

4.5.12 za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub zawieszenia Usługi,

4.5.13 za skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w Umowie lub Regulaminie,

4.5.14 za jakość świadczonych Usług, gdy Użytkownik nie korzysta z Urządzeń albo Sprzętu udostępnionego przez Operatora.

4.6 Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane Siłą Wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych.

4.7 Z uwagi na techniczne uwarunkowania transmisji danych, Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w Internecie.

4.8 Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności roszłania spamu lub wirusów, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.

4.9 Wysokość odszkodowań, w szczególności suma kar umownych należnych od Operatora na rzecz Abonenta biznesowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na danym łączu na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym, nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Operator otrzymał od Abonenta w tym Okresie Rozliczeniowym, za świadczenie Usługi na danym łączu.

4.10 Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta biznesowego lub klientów Abonenta biznesowego korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.

## §5 SPRZĘT

5.1 Operator sprzedaje i udostępnia Abonentowi Sprzęt i Urządzenia na warunkach określonych w Regulaminie Sprzedaży i Udostępniania Urządzeń i Umowie.

## §6 ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGASNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ

6.1 Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usługi w przypadku:

6.1.1 prowadzenia przez Użytkownika działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet;

6.1.2 podjęcia przez Użytkownika działań, które mogą uszkodzić Sieć Operatora lub zakłócić właściwe funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnianiu lub monitorowaniu Usługi oraz infrastruktury Operatora, w szczególności wskutek użytkowania urządzeń nieudostępnionych przez Operatora lub podjęcia działań mogących stanowić zagrożenie dla integralności Sieci Operatora;

6.1.3 dokonywania prób wejścia do systemów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody;

6.1.4 nieprzestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą;

6.1.5 z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.

6.2 Jeżeli zawieszenie lub ograniczenie Usług nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku zapłaty Opłat abonamentowych za okres zawieszenia lub ograniczenia.

6.3 Zawieszenie lub ograniczenie Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia lub ograniczenia Usługi.

6.4 Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług lub usunie ograniczenia w świadczeniu Usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, w szczególności po wpłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.

6.5 Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku.

6.6 Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach określonych w pkt. 6.1., po uprzednim bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Operatora w wezwaniu do zaprzestania naruszeń.

6.7 Operator ma prawo o rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

6.7.1 z przyczyn określonych w pkt. 6.1 zawieszono świadczenie Usług, a okres zawieszenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie zawieszenia, naruszeń będących przyczyną zawieszenia, wskazanych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora;

6.7.2 Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem;

6.7.3 utraty przez Abonenta tytułu prawnego do korzystania z łącza lub Lokalu, do którego została doprowadzona Usługa;

6.8 Umowa wygasa wskutek:

6.8.1 zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności, gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych;

6.8.2 ustania bytu prawnego Abonenta będącego Przedsiębiorcą, chyba, że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje prawa Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa;

6.9 Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

6.10 Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent obowiązany jest zaprzestać korzystania z Usług lub Sprzętu oraz umożliwić Operatorowi dostęp do Lokalu, w celu usunięcia Sprzętu wymagającego specjalistycznej deinstalacji lub odesłać Sprzęt należycie opakowany na adres Operatora przesyłką poleconą lub kurierską w przypadku Sprzętu niewymagającego specjalistycznej deinstalacji

6.11 Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w

formie pisemnej pod rygorem nieważności.

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

## §7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

7.1 W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy oraz aktów wykonawczych do Ustawy, zapisy Umowy oraz Regulaminu Oferty Specjalnej o ile ma zastosowanie.

7.2 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.

7.3 Zmiana odpowiednio firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.

7.4 W przypadku niewykonania przez Abonenta Biznesowego zobowiązania, o którym mowa w pkt 7.3, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta z wykorzystaniem dotychczasowych danych, uważa się za skutecznie doręczoną.

7.5 W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, wiążące będą postanowienia Umowy. W razie rozbieżności między postanowieniami Regulaminu oraz Regulaminu Oferty Specjalnej, wiążące będą postanowienia Regulaminu Oferty Specjalnej.

7.6 Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl) oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

7.7 Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, poprzez zamieszczenie, według własnego uznania, na fakturach VAT, w odrębnej korespondencji lub w przesyłce elektronicznej, odpowiedniego komunikatu wraz z wyjaśnieniem sposobu zapoznania się z treścią zmienionego Regulaminu oraz poprzez zamieszczenie na stronie [www.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl) odpowiedniego komunikatu i nowego Regulaminu.

7.8 Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 marca 2016 r. i ma zastosowanie do Umów i Aneksów do Umów zawartych od tego dnia.

**Infolinia: 22 211 80 80**

**e-mail: [info@telestrada.pl](mailto:info@telestrada.pl)**

.....  
**Podpis Abonenta**