

# Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

przez ATM S.A. Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (04-186), przy ul. Grochowskiej 21 A (dalej ATM).

## § 1

### DEFINICJE

Następujące wyrażenia lub skróty występujące w niniejszym Regulaminie lub Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwana dalej Umową) będą miały znaczenie podane poniżej:

- *Strona / Strony* – ATM i Usługobiorca zwany również Abonentem, występujący w Umowie zarówno razem jak również oddzielnie.
- *Strona trzecia* – osoba fizyczna lub prawna nie będąca stroną umowy .
- *Siła wyższa* – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka itp.
- *Infrastruktura telekomunikacyjna* – urządzenia telekomunikacyjne, nie będące urządzeniami końcowymi, linie, kanalizacje, słupy, wieże, maszty, kable, przewody oraz osprzęt, wykorzystywane do zapewnienia telekomunikacji.
- *Urządzenie telekomunikacyjne* – urządzenie elektryczne, optyczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewnienia transmisji stosowane w telekomunikacji (pod pojęciem telekomunikacji rozumie się także usługi w warstwie IP – np. routery, przełączniki), nazywane również *Urządzeniem transmisyjnym*.
- *Łącze telekomunikacyjne (cyfrowe)* – zespół środków transmisyjnych służących do przesyłania sygnału (cyfrowego) o określonej przepływności.
- *Łącze zapasowe* – łącze telekomunikacyjne, których zadaniem jest transmisja danych w przypadku awarii łączy podstawowych, na bazie których ATM świadczy usługi. Przełączanie transmisji na łącze zapasowe odbywa się automatycznie, tzn. bez ingerencji użytkownika.
- *Sieć telekomunikacyjna* – urządzenia telekomunikacyjne i łącza telekomunikacyjne, zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną.
- *Usługi* – wszelkie prace wykonywane przez ATM na podstawie Umowy.
- *Okres rozliczeniowy* – określony w Umowie czas, za który Wykonawca wystawia faktury za świadczenie Usług.
- *Usterka* – uszkodzenie systemu, powodujące zmniejszenie funkcjonalności (w tym obniżenie niezawodności) wykonywanej usługi, a w szczególności usterką jest przełączenie transmisji na łącze zapasowe.
- *Awaria* – uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykonywanie usług. Awarią nie jest przerwa na łączu podstawowym, jeśli zostaje utrzymana praca na łączu zapasowym.
- *Incydent* – wystąpienie Usterki lub Awarii, będące przedmiotem zgłoszenia serwisowego. Jeżeli Incydent trwa na przełomie okresu rozliczeniowego, zostanie zaliczony do okresu późniejszego.
- *Czas reakcji* – okres od zgłoszenia awarii (usterki) do podjęcia przez ATM prac diagnostyczno-naprawczych, mających na celu przywrócenie pierwotnej funkcjonalności usługi.
- *Czas naprawy* – okres od zgłoszenia awarii (usterki) do przywrócenia pełnej, pierwotnej funkcjonalności usługi.
- *Jednostki* – 1 Mb/s – oznacza 1 000 (tysiąc) kb/s, czyli 1 000 000 (milion) b/s (bitów na sekundę) – jednostka przepływności łączy cyfrowych i IP. W przypadku usług świadczonych na bazie łączy w technologii ATM 1 Mb/s ruchu definiuje się jako 2 604,2 cps (shaping cisco 1104 kbps). Gdy szerokość pasma powoduje, iż wartość cps wyraża się liczbą, częścią ułamkową, należy ją zaokrąglić do wartości całkowitej zgodnie z regułami zaokrąglania (0,00 – 0,49.. -> w dół, 0,50 – 0,99.. -> w górę).

## § 2

### ZAKRES ŚWIADCZONYCH PRZEZ ATM USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Na podstawie niniejszego regulaminu ATM świadczy usługi dla abonentów nie będących konsumentami.
2. Szczegółowy opis usług oraz inne dane ich dotyczące określa Umowa. Integralną częścią Umowy jest niniejszy Regulamin i cennik usług.
3. ATM umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi ATM zawarło oddzielne porozumienia.
4. ATM nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez abonenta i jego użytkowników oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania przez Usługobiorcę lub osoby trzecie informacji przez sieć telekomunikacyjną ATM.

## § 3

### UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Wnioskujący o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usługi za pomocą urządzeń będących własnością ATM, wskazując miejsce do instalacji tych urządzeń, obowiązany jest wykazać tytuł stanowiący o uprawnieniu do instalacji takich urządzeń.
2. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji włącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
3. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością ATM i uruchomienie usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez ATM następuje tylko w przypadku, gdy dana usługa przewiduje taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w umowie. W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia abonenta w aktywacji usługi lub odmowy podpisania protokołu przez abonenta, ATM jest uprawnione do dokonania jednostronnie aktywacji usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez abonenta na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji usługi i uznaniu ich przez ATM, ATM ustala następny termin aktywacji usługi.
4. W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
5. W przypadku braku pisemnego oświadczenia abonenta o nie przedłużaniu umowy, złożonego do ATM najpóźniej na 30 dni przed upływem pierwszego i każdego następnego okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony umowy, na kolejny okres obowiązywania umowy, odpowiadający długością ostatniemu okresowi obowiązywania umowy chyba że umowa stanowi inaczej.
6. Usługobiorca zapewnia upoważnionym przedstawicielom ATM kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością ATM.
7. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

## § 4

### ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. ATM zapewnia całodobowy dostęp do centrum obsługi klienta (NOC). Dane kontaktowe do NOC są udostępnione na stronie [www.atman.pl](http://www.atman.pl)
2. NOC udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej.
3. Szczegółowe terminy reakcji serwisowej w zakresie napraw awarii spowodowanych przez ATM określa Umowa.

## § 5 URZĄDZENIA

1. W celu wykonania umowy ATM może umożliwić korzystanie przez Usługobiorcę z urządzeń będących własnością ATM (przez własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający ATM do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają Usługobiorcę jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniechania Usługobiorcy.
3. ATM jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń, z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem Usługobiorcy.
4. ATM ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwy w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, terminy oraz czas trwania konserwacji i modernizacji określa Umowa. ATM będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnego korzystania z usług. Czynności konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej nie stanowią awarii ani usterki w rozumieniu niniejszego Regulaminu i Umowy.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością ATM w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością ATM. Usługobiorca zobowiązuje się, że w przypadku zatrzymania, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 1 % wartości zakupowej brutto urządzeń za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

## § 6 PŁATNOŚĆ ZA USŁUGI

1. Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za świadczone usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z Umowy. Usługobiorcy nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których ATM posiada tytuł prawny.
2. Opłata abonamentowa wyliczona jest min. na podstawie następujących parametrów i miar świadczonej usługi:
  - a) zagwarantowanej minimalnej szybkość przekazywania sygnałów w sieci;
  - b) wielkość (wolumen) ruchu generowanego w sieci ATM przez użytkownika;
  - c) opłaty za udostępnianie usługi polegającej na realizacji połączeń sygnałów głosowych za pomocą ich przetworzenia;
  - d) sumarycznego czasu połączeń na wybrane kierunki w usłudze z pakietem minut, dostępnych w ramach opłaty minimalnej;
  - e) wielkość udostępnionej fizycznej przestrzeni lub rodzaj urządzeń technicznych w przypadku usługi kolokacji;
  - f) dostępu do zdefiniowanych usług "wirtualnych" wyspecyfikowanych w ofercie (elementy usług hostingowych)
3. Faktury przesyłane są pocztą na adres Usługobiorcy wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z Usługobiorcą.
4. Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
5. Faktura określa wysokość opłat za usługi zgodnie z cenami w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone, z góry za dany okres rozliczeniowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
6. ATM dostarcza wraz z fakturą wykaz wykonanych usług.
7. ATM może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
8. Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i Umowie.
9. W indywidualnych przypadkach ATM może uzależnić zawarcie Umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku Umowa.

## § 7

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ ATM I ZASADY WYPŁATY KAR UMOWNYCH

1. ATM ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania Usługobiorcy, niedochowania przez Usługobiorcę przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub Umowy lub ATM nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
2. ATM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez Usługobiorcę połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 2 ust.3.
3. Określone w Umowie kary umowne w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy ATM, a Usługobiorca dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
4. Zapłata kar umownych następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności ATM z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta chyba, że abonent zwróci się pismem do ATM o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe abonenta.
5. ATM nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez abonenta korzyści.
6. Strony na zasadach kreślonych w umowie mogą odrębnie unormować zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych.

## § 8

### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. ATM jest zobowiązane do rozpatrzenia pisemnej reklamacji usługi.
2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego pisemnego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby abonenta (reklamującego);
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer umowy;
  - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy ATM umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie ministra właściwego do spraw łączności, które jest dostępne min. na stronie [www.atman.pl](http://www.atman.pl).

## § 9

### OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. ATM może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz Usługobiorcy w przypadkach wskazanych w Umowie jak również w związku z rozsyłaniem wirusów, niezamówionych informacji, podejmowaniem działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonywaniem zmian, usuwaniem lub dodawaniem zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody; naruszaniem prywatności lub dobra osobistego innej osoby korzystającej z usługi; wykorzystywaniem usług do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami; udostępnianiem treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.; korzystaniem z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez ATM opłata za świadczone usługi jest naliczana oraz jest należna od abonenta w pełnej wysokości zgodnie z Umową i cennikiem.
3. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi Usługobiorcy, ATM może pobrać odrębną opłatę w wysokości opłaty abonamentowej.

## § 10

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Strony ustalają, iż w ramach zobowiązań wynikających z istoty świadczonych usług, wymienionych w Umowie, wszelkie czynności realizowane przez ATM na rzecz Usługobiorcy nie będą stanowić przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, w związku czym podmiotem wyłącznie uprawnionym i zobowiązanym w zakresie wynikającym z regulacji tejże ustawy będzie Usługobiorca wyłącznie decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych.
2. Usługobiorca zobowiązuje się ulokować sprzęt będący przedmiotem Umowy w miejscu i w sposób spełniający wymogi bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych przewidziane Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz przepisami rozporządzenia ministra spraw wewnętrznych i administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100 poz 1024), przy czym Usługobiorca, jako administrator danych osobowych decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych w rozumieniu ww. ustawy zobowiązany jest przestrzegać warunki bezpieczeństwa obowiązujące w ATM bez zastrzeżeń.
3. Strony zgodnie ustalają, iż Usługobiorca w ramach świadczonych usług nie powierzył ATM przetwarzania danych osobowych.

## § 11

### SZCZEGÓLNE PRZYPADKI ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:
  - a) za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej,
  - b) jeżeli strona umowy żądająca wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony dokona zapłaty na rzecz drugiej strony odszkodowania w wysokości łącznej opłaty wynagrodzenia, jakie pozostałoby do zapłaty do końca trwania umowy zawartej na czas określony, gdyby umowa nie została rozwiązana wcześniej,
  - c) w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych.
2. ATM może rozwiązać umowę z Usługobiorcą w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez ATM, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,
  - b) niezawinionej przez ATM zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
  - c) nie uregulowania w terminie przez Usługobiorcę opłat na rzecz ATM za świadczone usługi,
  - d) wykorzystywania przez Usługobiorcę urządzeń i sieci telekomunikacyjnej ATM w sposób sprzeczny z umową, zagrażający istotnym interesom osób trzecich lub interesom ATM,
  - e) wykorzystywania przez Usługobiorcę bez zgody ATM urządzeń przekazanych Usługobiorcy do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
  - f) naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez Usługobiorcę i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,
  - g) podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych danych w umowie,
3. W przypadkach określonych w ust. 2 lit. c) – g) Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz ATM odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 lit. b). W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, odszkodowanie to określone jest w wysokości sumy abonamentów za trzy miesiące poprzedzające rozwiązanie umowy (lub innych opłat za trzy miesiące, w przypadku gdy płatność za daną usługę następuje w formie takich opłat a nie abonamentu).
4. Usługobiorca może rozwiązać umowę z ATM w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a) rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez ATM i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,
  - b) wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez ATM.
5. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym na wskazany w umowie adres drugiej strony, chyba że adres od momentu podpisania umowy zmienił się i strony zostały o tym powiadomione.

Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno zawierać podstawę (przyczynę) faktyczną i formalną rozwiązania.

6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy ATM zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

## **§ 12**

### **CESJA**

Usługobiorca, bez zgody ATM wyrażonej na piśmie, nie ma prawa do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.

## **§ 13**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Z zastrzeżeniem postanowień prawa w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w Umowie lub Regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy zapisami umowy a regulaminem pierwszeństwo zastosowania mają zapisy umowy.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2007 roku.