

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
przez TelecityGroup Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie
z dnia 01.06.2014

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez TCGP Usług, w tym zakres wzajemnych praw i obowiązków wynikających z Umów zawieranych przez TCGP z Klientami i Zamówień składanych w oparciu o Umowy.

§ 1. Definicje

- 1 Określenia użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowach i Zamówieniach, do których zastosowanie ma Regulamin, oznaczają:
 - 1.1. Awaria - oznacza przerwę w świadczeniu przez TCGP Usług, z wyłączeniem przerwy spowodowanej Siłą Wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, Pracami Planowanymi, Pracami Nadzwyczajnymi lub przyczynami leżącymi po stronie Klienta,
 - 1.2. Budynek – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, w szczególności miejsce, w którym znajduje się Punkt Styku,
 - 1.3. Cennik – Cennik Usług świadczonych przez TelecityGroup Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Aktualny Cennik dostarczany jest Klientowi każdorazowo na jego wniosek.
 - 1.4. Dane Kontaktowe – aktualne dane kontaktowe Stron w sprawach związanych z realizacją Umowy,
 - 1.5. Dzień Roboczy (DR) – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy,
 - 1.6. Data Uruchomienia Usługi (DUU) - dzień, w którym nastąpiło rozpoczęcie świadczenia Usługi zgodnie ze złożonym na podstawie Umowy Zamówieniem Usługi,
 - 1.7. Data Wykonania Usługi (DWU) - dzień, w którym nastąpiło wykonanie Usługi zgodnie ze złożonym na podstawie Umowy Zamówieniem Usługi,
 - 1.8. Kaucja – kaucja gwarancyjna stanowiąca zabezpieczenia roszczeń TCGP mogących wyniknąć z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Klienta, w szczególności: (i) nieuiszczonych przez Klienta należnych TCGP Opłat, (ii) szkód w przedmiocie Kolokacji, Łącznikach, Serwerowni i/lub jej wyposażeniu, w tym również urządzeniach i oprzyrządowaniu TCGP, (iii) niezbędnych wydatków poniesionych przez TCGP w celu usunięcia skutków naruszeń spowodowanych przez Klienta i przywrócenia możliwości należytego świadczenia Usług,
 - 1.9. Klient – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą TCGP zawarł Umowę,
 - 1.10. Limit Mocy - maksymalny dopuszczalny pobór energii przez Urządzenia Klienta ustalony w Umowie lub Zamówieniu wyrażony w W (watach) lub kWh,
 - 1.11. Lista Usług – lista wszystkich Usług świadczonych przez TCGP na rzecz Klienta w ramach Umowy,
 - 1.12. Okres Rozliczeniowy (OR) – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań okresowych Klienta w stosunku do TCGP za Usługi wskazane w Zamówieniu; jeśli świadczenie Usługi rozpoczęło się po pierwszym dniu danego OR, za pierwszy OR przyjmuje się okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do ostatniego dnia tego OR; jeśli świadczenie Usługi zostało zakończone w inny niż ostatni dzień danego OR, ten OR kończy się z dniem zakończenia świadczenia Usługi,

TERMS OF SERVICES
of TelecityGroup Poland Sp. z o.o. with its registered office in Warsaw
dated June 1st, 2014

The scope of, and the terms and conditions under which TCGP delivers, the Services, including the scope of mutual rights and obligations arising from the Agreements entered into by TCGP with the Client and from the Orders submitted thereunder are hereby set forth in these Terms of Services.

§ 1. Definitions

1. Expressions used in these Terms of Services, in the Price List, in the Agreements and in the Orders which are subject to these Terms of Service shall have the following meaning:
 - 1.1. Failure - shall mean an interruption in the delivery of the Services by TCGP, except the one caused by the Force Majeure, abnormal operation of the telecommunications network of a third-party operator, the Scheduled Works, Non-Standard Works or for reasons attributable to the Client,
 - 1.2. Building – shall mean a place where the Services are delivered, and in particular the place where the Point of Connection is located,
 - 1.3. Price List – shall mean the Price List for the Services delivered by TelecityGroup Poland Sp. z o.o. with its registered office in Warsaw, Poland. The current Price List shall be provided at each request of the Client.
 - 1.4. Contact Details – shall mean the current contact details of the Parties in matters related to the implementation of the Agreement,
 - 1.5. Business Day – shall mean every day of the week except Saturdays and the days recognized as statutory holidays in the Republic of Poland,
 - 1.6. Service Start Date (SSD) – shall mean the day when the Service is started to be delivered in accordance with a respective Service Order submitted under the Agreement,
 - 1.7. Service Delivery Date (SSD) – shall mean the day when the Service is delivered in accordance with a respective Service Order submitted under the Agreement,
 - 1.8. Deposit – shall mean a guarantee deposit constituting a security for TCGP claims which may arise from the Client's non-performance or improper performance of the Agreement, and in particular for: (i) the Fees which are due and payable to TCGP but are still outstanding, (ii) losses in relation to the Colocation, the Cross-Connects, the Server Room and/or its equipment, including TCGP devices and tools, (iii) necessary expenses incurred by TCGP in order to remove effects of the violations caused by the Client and to restore the capacity to duly provide the Services,
 - 1.9. Client – shall mean an individual carrying out business activities, a legal entity or an unincorporated organisation duly established in accordance with applicable laws with whom TCGP has entered into the Agreement,
 - 1.10. Power Limit – maximum allowed power draw by Client's Devices set in the Agreement or Order and expressed in W (watts) or kWh,
 - 1.11. List of Services – shall mean the list of all the Services delivered by TCGP to the Client under the Agreement,
 - 1.12. Settlement Period (SP) – shall mean the period for which the Client's recurring settlements with TCGP are made for the Services specified under the respective Order; if the Service is started to be delivered after the first day of the given SP, then the period from the day when the Service is started to be delivered until the last day of such SP shall be considered the first SP; if the Service is terminated on the day other than the last day of the given SP, then such SP shall end on the day when the Service is terminated,

- 1.13. Okres Świadczenia Usługi (OSU) – uzgodniony przez Strony okres świadczenia Usługi, liczony od DUU,
- 1.14. Oplata – wynagrodzenie TCGP z tytułu świadczonych Usług; z tytułu świadczeń okresowych pobierane są Opłaty Okresowe, z tytułu świadczeń jednorazowych - Opłaty Jednorazowe,
- 1.15. NOC TCGP - centrum nadzoru sieci TCGP,
- 1.16. TCGP – TelecityGroup Poland Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-697), Al. Jerozolimskie 65/79,
- 1.17. Powiadomienie – informacja przesyłana drogą poczty elektronicznej przez TCGP do Klienta w ciągu 12 (dwunastu) godzin od uruchomienia bądź wykonania zamówionej Usługi potwierdzająca fakt uruchomienia bądź wykonania tej Usługi,
- 1.18. Prace Planowane - podejmowane zaplanowane prace, które mogą spowodować przerwę w korzystaniu przez Klienta z Usługi, w szczególności prace naprawcze, konserwacyjne, modernizacyjne, instalacyjne, deinstalacyjne i konfiguracyjne przeprowadzane w Budynku, w tym w Serwerowni TCGP, ale także dotyczące instalacji, urządzeń i oprzyrządowania, których używa TCGP przy świadczeniu Usług,
- 1.19. Prace Nadzwyczajne – nieplanowane działania TCGP, wynikające z konieczności np. wymiany bądź naprawy wadliwego oprogramowania lub urządzenia służącego do świadczenia Usługi. Prace Nadzwyczajne są reakcją na powziętą informację o krytycznych błędach w oprogramowaniu bądź zagrożeniach sieciowych, nie przeciwdziałanie którym mogłoby doprowadzić do znaczącego pogorszenia jakości świadczonej Usługi bądź całkowitego zaprzestania jej świadczenia,
- 1.20. Przekroczenie Limitu Mocy – sytuacja, w której całkowite zużycie energii elektrycznej przez Urządzenia Klienta w danym OR przekroczy ustalony Limit Mocy,
- 1.21. Regulamin – niniejszy *Regulamin Świadczenia Usług przez TelecityGroup Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*,
- 1.22. Reklamacja – zgłoszenie przez Klienta nieprawidłowości w naliczeniu Opłat albo niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu Usługi,
- 1.23. Sieć TCGP - sieć telekomunikacyjna TCGP, z wykorzystaniem której świadczona jest część Usług,
- 1.24. Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, którego przy zachowaniu należytej staranności nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec (oraz jego skutkom), w szczególności klęski żywiołowe, wojna, powstania, niepokoje społeczne, strajki, zarówno legalne, jak i nielegalne, działania władzy państwowej, ataki terrorystyczne,
- 1.25. Strona - Klient lub TCGP, łącznie: Strony,
- 1.26. Ticket (TT) - zgłoszenie tworzone w systemie informatycznym TCGP zawierające dane na temat realizacji Usługi i posiadające unikatowy numer,
- 1.27. Umowa – ramowa umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy TCGP a Klientem, w oparciu o którą składane są Zamówienia na określone Usługi,
- 1.28. Usługa – usługa świadczona przez TCGP zdefiniowana w Regulaminie, Umowie lub Zamówieniu,
- 1.29. Usługa telekomunikacyjna – Usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przy czym za publicznie dostępną Usługę telekomunikacyjną rozumie się Usługę telekomunikacyjną dostępną dla ogółu użytkowników,
- 1.30. Warunki Świadczenia Usługi (SLA) – parametry jakościowe świadczenia Usługi, których niedotrzymanie upoważnia Klienta do zgłoszenia Reklamacji,

- 1.13. Service Delivery Period (SDP) – shall mean the period when the Service is delivered as agreed by the Parties, counted from SSD,
- 1.14. Fee – shall mean a consideration for TCGP in respect of the delivered Services; for recurring services the Recurring Fees shall be accrued, for one-time services the One-Time Fees shall be accrued,
- 1.15. NOC TCGP – TCGP network control centre,
- 1.16. TelecityGroup Poland – TCGP Spółka z o.o. with its registered office in Warsaw (00-697), Al. Jerozolimskie 65/79,
- 1.17. Notice – shall mean an information notice sent by e-mail to the Client by TCGP within 12 (twelve) hours of when the ordered Service is started or delivered acknowledging the start or delivery of such Service,
- 1.18. Scheduled Works – shall mean scheduled works which may result in an interruption in the Client's use of the Service, in particular repair, maintenance, modernization, installation, de-installation and configuration works carried out in the Building, including in TCGP Server Room, as well as the ones affecting installations, devices and tools used by TCGP when providing the Services,
- 1.19. Non-Standard Works – shall mean unscheduled actions undertaken by TCGP resulting from the need e.g. to replace or repair a defective software or device used to provide the Service. Non-Standard Works shall constitute a response to the information received about critical software errors or network threats which, if unprevented, could lead to a significant deterioration in the quality of the Service delivered or even a complete discontinuation of such delivery,
- 1.20. Power Limit Exceedance – situation, when Client's Devices total electric power consumption during given SP exceeds the set Power Limit,
- 1.21. Terms of Services – shall mean these *Terms of Services of TelecityGroup Poland Sp. z o.o.* with its registered office in Warsaw,
- 1.22. Complaint – shall mean the Client's report on any irregularities in the calculation of the Fees or on non-performance or improper performance of the Service,
- 1.23. TCGP Network – shall mean the telecommunications network of TCGP through which a part of the Services is delivered,
- 1.24. Force Majeure – shall mean any external event of an exceptional nature which, even with due diligence, could not have been foreseen and prevented (and its effects either), in particular natural disasters, war, insurrection, civil unrest, strikes, both legal and illegal, act of government authorities, terrorist attacks,
- 1.25. Party – shall mean the Client or TCGP, jointly referred to as: the Parties,
- 1.26. Ticket (TT) – shall mean a report created in TCGP IT system containing information about the delivery of the Service and featuring a unique number,
- 1.27. Agreement – shall mean the Master Services Agreement entered into by and between TCGP and the Client under which the Orders for specific Services are submitted,
- 1.28. Service – shall mean any of the the services delivered by TCGP and defined in the Terms of Services, in the Agreement or in the Order,
- 1.29. Telecommunications Service – shall mean the Service consisting mainly of transmitting signals in the telecommunications network whereby the Telecommunications Service available to the general public shall be considered the Public Telecommunications Service,
- 1.30. Service Level Agreement (SLA) – shall mean the quality parameters applicable for the delivery of the Service the failure to comply with which authorizes the Client to raise the Complaint,

- 1.31. Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),
 - 1.32. Zamówienie – wypełniony przez TCGP formularz z zamówieniem wskazanej przez Klienta Usługi podpisywany i składany przez Klienta do TCGP drogą poczty elektronicznej lub w formie papierowej. Każde Zamówienie stanowi integralną część Umowy, zatem wszelkie postanowienia Regulaminu dotyczące Umowy stosuje się do Zamówień, o ile z treści Regulaminu nie wynika inaczej.
2. Pojęcia, które występują w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, a nie zostały zdefiniowane powyżej, lecz posiadają swoje definicje w przepisach prawa, mają w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, znaczenie nadane im przepisami prawa.

§ 2. Zakres i rodzaj Usług

1. TCGP świadczy Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym w zakresie Usług telekomunikacyjnych zgodnie z Ustawą na podstawie stosownych uprawnień do świadczenia tego rodzaju Usług.
2. TCGP świadczy następujące Usługi:
 - 2.1. Dostęp do PWR PLIX
 - 2.2. Kolokacja / łączniki
 - 2.3. Para Światłowodowa
 - 2.4. Usługi dostępu do Internetu: Dostęp do Internetu, Tranzyt ruchu IP MIX, Remote Access
 - 2.5. Łącze Transmisji Danych
 - 2.6. inne, uzgodnione z Klientemna zasadach określonych Umową oraz Regulaminem.

§ 3. Umowa i Zamówienia

UMOWA

1. Podstawą świadczenia Usługi przez TCGP jest Umowa zawierana z Klientem. Umowa zawierana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa jest umową ramową, w ramach której Klient uprawniony jest do zamawiania zgodnie ze swoimi potrzebami kolejnych Usług.
3. Umowa zawierana jest z podmiotem, który wystąpi do TCGP z wnioskiem o zawarcie Umowy oraz dostarczy wymagane przez TCGP aktualne swoje dane i dokumenty:
 - 3.1. identyfikujące status prawny Klienta, np. aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub inne dokumenty urzędowe, potwierdzające dane Klienta,
 - 3.2. oznaczenie siedziby i jej adresu oraz aktualnego adresu do korespondencji,
 - 3.3. zaświadczenie o nadaniu identyfikatora REGON i NIP (lub innego numeru identyfikacji podatkowej),
 - 3.4. w przypadku, w którym Klient działa poprzez pełnomocnika – kopię aktualnego pełnomocnictwa.
4. TCGP może uzależnić zawarcie Umowy z Klientem lub realizację jego Zamówienia odpowiednio od:
 - 4.1. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu TCGP lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
 - 4.2. wpłacenia przez Klienta Kaucji,
 - 4.3. zapłaty przez Klienta zaległości w stosunku do TCGP.
5. TCGP może odmówić zawarcia Umowy lub realizacji Zamówienia odpowiednio w przypadku:
 - 5.1. zalegania przez Klienta z płatnościami w stosunku do TCGP,

- 1.31. Act – shall mean the Act of July 16, 2004 – Telecommunications Law (Journal of Laws No. 171, item 1800, as subsequently amended),
 - 1.32. Order – shall mean an order form for the Service indicated by the Client completed by TCGP and duly signed and submitted by the Client to TCGP by e-mail or hard copy. Each Order shall constitute an integral part of the Agreement, so unless otherwise stipulated in these Terms of Services, any provisions of these Terms of Services concerning the Agreement shall apply to the Orders.
2. The expressions which appear in these Terms of Services, in the Agreement or in the Price List and are not defined hereinabove, but have their proper definitions in the applicable laws, in these Terms of Services, in the Agreement or in the Price List shall have the meaning as assigned by such applicable laws.

§ 2. Scope and type of the Services

1. TCGP shall deliver the Services in accordance with applicable laws, including for the Telecommunications Services in accordance with the Act based on appropriate licenses to deliver the Services of such type.
2. TCGP shall deliver the following services:
 - 2.1. Access to PLIX IXP
 - 2.2. Colocation / Cross-Connects
 - 2.3. Fibre Pair
 - 2.4. Internet access services: Internet Access, IP MIX Traffic Transit, Remote Access
 - 2.5. Data Transmission Link
 - 2.6. Others, as agreed with the Clienton terms and conditions stipulated in the Agreement and in these Terms of Services.

§ 3. The Agreement and the Orders

THE AGREEMENT

1. The Agreement entered into with the Client is the basis for the delivery of the Services by TCGP. The Agreement is executed in writing; otherwise null and void.
2. The Agreement is a master agreement under which the Client is authorized to order subsequent Services according to the Client's needs.
3. The Agreement is entered into with an entity which applies to TCGP with a respective request to sign the Agreement and provides its up-to-date data and documents as required by TCGP:
 - 3.1. data and documents identifying the legal status of the Client, e.g. a current extract from the National Court Register or the Central Register and Information on Business Activities or other official documents confirming the Client's data,
 - 3.2. data and documents indicating the registered office and address and current correspondence address,
 - 3.3. REGON (Statistical Number) and NIP (Tax Identification Number) assignment certificate (or a certificate for assignment of any other tax identification),
 - 3.4. if the Client acts through a representative – a copy of the current power of attorney.
4. At the discretion of TCGP, the Agreement with the Client or the delivery of the Order may be subject respectively to:
 - 4.1. favourable assessment of the Client's creditworthiness based on data held by TCGP or made available by a credit information agency in accordance with applicable laws,
 - 4.2. the Client's payment of the Deposit,
 - 4.3. the Client's payment of any arrears due to TCGP.
5. Accordingly TCGP may refuse to sign the Agreement or deliver the Order in the event when:

- 5.2. uprzedniego rozwiązania Umowy z Klientem z przyczyn leżących po jego stronie,
- 5.3. braku możliwości zapewnienia warunków technicznych wykonania lub świadczenia Usługi.

ZAMÓWIENIE USŁUGI I LISTA USŁUG

6. W przypadku zainteresowania daną Usługą, Klient składa drogą poczty elektronicznej na adres handlowy TCGP wskazany w Danych Kontaktowych zapytanie o warunki uruchomienia bądź wykonania Usługi.
7. W terminie 5 (pięciu) DR TCGP powiadamia Klienta na jego adres poczty elektronicznej wskazany w Danych Kontaktowych (lub adres użyty przez Klienta do złożenia zapytania) o możliwości uruchomienia bądź wykonania Usługi (lub braku takiej możliwości), o wysokości Opłat do poniesienia przez Klienta z tego tytułu oraz o terminie uruchomienia bądź wykonania Usługi.
8. W przypadku akceptacji przez Klienta warunków przekazanych przez TCGP zgodnie z poprzednim ustępem, TCGP wypełnia druk Zamówienia Usługi uzgodnionymi danymi i przesyła go drogą poczty elektronicznej Klientowi na jego adres handlowy wskazany w Danych Kontaktowych (lub na adres poczty elektronicznej użyty przez Klienta do złożenia zapytania).
9. TCGP związany jest ofertą zawartą w treści przesłanego Klientowi wypełnionego druku Zamówienia przez kolejne 5 (pięć) DR. Po tym terminie (przy czym dla Zamówień składanych w formie papierowej dla potrzeb niniejszej procedury liczy się data stempla pocztowego), w przypadku dalszego zainteresowania Klienta Usługą, procedura zamawiania Usług, o której mowa w niniejszym paragrafie, winna zostać powtórzona.
10. Po otrzymaniu przez TCGP drogą poczty elektronicznej na adres handlowy TCGP wskazany w Danych Kontaktowych skanu podpisanego przez Klienta Zamówienia Usługi lub podpisanego Zamówienia Usługi w formie papierowej dostarczonego do siedziby TCGP, TCGP przystąpi do jego realizacji zgodnie z terminami w nim wskazanymi. Terminy w Zamówieniu liczone są od dnia otrzymania przez TCGP skanu lub wersji papierowej podpisanego Zamówienia Usługi.
11. TCGP zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do realizacji Zamówienia w przypadku, w którym:
 - 11.1. Klient naniósł zmiany względem wersji Zamówienia otrzymanej od TCGP,
 - 11.2. TCGP otrzymał nieczytelny skan Zamówienia,
 - 11.3. Zamówienie zostało podpisane przez osobę nieupoważnioną lub przez osobę, w odniesieniu do której TCGP nie otrzymał dokumentu umocowania,o ile w przypadkach wskazanych w ust. 11.2. i 11.3. zaistniałe nieprawidłowości nie zostały niezwłocznie usunięte przez Klienta.
12. W przypadku Usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Klienta będącego użytkownikiem końcowym TCGP potwierdza fakt złożenia przez Klienta Zamówienia drogą poczty elektronicznej zgodnie z ust. 10 (zakres) i termin przyjęcia Zamówienia do realizacji (wraz z terminem wprowadzenia zmian w życie) na wskazany przez Klienta w tym celu adres handlowy w Danych Kontaktowych (lub adres poczty elektronicznej użyty przez Klienta do złożenia Zamówienia). Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od Zamówienia bez podania przyczyny, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Klientowi nie przysługuje powyższe prawo odstąpienia od Zamówienia, po tym jak TCGP za zgodą Klienta, wykonał Usługę lub rozpoczął jej świadczenie zgodnie z warunkami Zamówienia.
13. Po uruchomieniu bądź wykonaniu zamówionych Usług TCGP przesyła do Klienta Powiadomienie na adres handlowy e-mail Klienta wskazany w Danych Kontaktowych (na życzenie Klienta Powiadomienie wysłane może być dodatkowo na inny adres e-mail wskazany przez Klienta).
14. W przypadku braku zgłoszenia przez Klienta uwag odnośnie Usługi wskazanej w Powiadomieniu w terminie 2 (dwóch) DR od dnia wysłania Powiadomienia uznaje się Usługę odpowiednio za uruchomioną lub

- 5.1. the Client is in default with any payments due to TCGP,
- 5.2. the Agreement with the Client has been previously terminated for reasons attributable thereto,
- 5.3. there is no possibility to ensure technical conditions required for the delivery or provision of the Service.

ORDER FOR THE SERVICES AND THE LIST OF SERVICES

6. Interested by a specific Service, the Client shall send an e-mail to TCGP's e-mail for commercial purposes as indicated in the Contact Details with a request for conditions of starting or of delivering the Service.
7. Within 5 (five) BD TCGP shall notify the Client at the e-mail address provided in the Contact Details (or the address used by the Client to send such request) about the possibility (or the lack thereof) of starting or delivering the Service), about the amounts of the Fees to be paid by the Client for such Service and about the date of starting or delivering the Service.
8. In the event when the Client accepts terms and conditions indicated by TCGP in accordance with the preceding paragraph, TCGP shall complete the Service Order form with such agreed terms and conditions and shall send it by e-mail to the Client to the address for commercial purposes as specified in the Contact Details (or to the e-mail address used by the Client to send such request).
9. TCGP shall be bound by its proposal contained in the completed Order form sent to the Client for the next 5 (five) BD. After expiry of that period (provided that for the Orders submitted in hard copy the date of the postage stamp shall be considered for purposes of these procedures) in the event when the Client is still interested in the Services, the procedures for ordering the Services, referred to in this Article, shall be re-initiated.
10. After TCGP receives by e-mail at TCGP's e-mail for commercial purposes as indicated in the Contact Details a scan of the Service Order signed by the Client or the Service Order in hard copy signed by the Client and delivered to the registered office in TCGP, TCGP shall proceed to its implementation in accordance with the applicable periods stipulated therein. The periods indicated in the Order shall be calculated from receipt by TCGP of the signed Service Order in the form of the scan or hard copy.
11. TCGP reserves the right to refuse to deliver the Order in the case of which:
 - 11.1. the Client has made changes as against the version of the Order received from TCGP,
 - 11.2. TCGP has received the scan of the Order in an illegible form,
 - 11.3. the Order has been signed by a non-authorized person or by a person for whom TCGP has not received any authorization document,provided that in the cases referred to in par. 11.2. and 11.3. any existing irregularities have not been immediately removed by the Client.
12. For the Telecommunications Services delivered to the Client being their end user TCGP shall confirm the Client's submission of the Order by e-mail in accordance with par. 10 (Scope) and the date when the Order is accepted for delivery (along with the effective date of changes) sent to the address for commercial purposes as indicated by the Client in the Contact Details (or the e-mail address used by the Client to place the Order). The Client shall be entitled to withdraw from the Order without stating reasons by a statement in writing made within 10 (ten) days of the receipt of such confirmation. The Client shall not be entitled to withdraw from the Order, as set forth hereinabove, after TCGP with the Client's consent delivers or starts to deliver the Service in accordance with the terms and conditions of the Order.
13. After starting or delivering the ordered Services TCGP shall send the Notice to the Client to the Client's e-mail for commercial purposes as indicated in the Contact Details (or at the Client's request the Notice may be additionally sent to another e-mail indicated by the Client).
14. In the event when the Client fails to make any comments as to the Service indicated in the Notice within 2 (two) BD of the date when the Notice is sent then the Service shall be considered started or delivered in

wykonaną zgodnie z warunkami Umowy w dniu wskazanym w Powiadomieniu.

15. Po wykonaniu Zamówienia Strony mogą podpisać stosowny aneks do Umowy potwierdzający aktualny zakres Usług świadczonych na rzecz Klienta w oparciu o dotychczasowe Zamówienia (aktualizacja Listy Usług).

§ 4. Czas trwania Umowy. Zawieszenie i Brak Dostępu, rozwiązanie, wygaśnięcie Umowy

CZAS TRWANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Usługi świadczone są przez czas określony w Zamówieniu (OSU), nie krótszy niż 12 (dwanaście) miesięcy liczonych od DUU.
3. O ile żadna ze Stron w terminie co najmniej na 30 (trzydzieści) dni przed upływem OSU danej Usługi nie złoży drugiej Stronie oświadczenia, że nie jest zainteresowana dalszą współpracą w tym zakresie, OSU tej Usługi ulega przedłużeniu automatycznie kolejno na okres jak pierwszy OSU tej Usługi.

ZAWIESZENIE USŁUGI

4. TCGP zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usług Klientowi w przypadku jeżeli Klient:
 - 4.1. pozostaje w opóźnieniu z zapłatą Opłat z tytułu świadczonych Usług przez okres dłuższy niż 10 (dziesięć) dni,
 - 4.2. wykorzystuje Usługę w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami, przeznaczeniem Usługi lub warunkami Umowy lub Regulaminu,
 - 4.3. podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług,
 - 4.4. używa do korzystania z Usługi urządzeń niespełniających wymagań określonych w obowiązujących przepisach,
 - 4.5. prowadzi działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich danych, polegające w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń lub dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody (w szczególności dotyczy to działań mających jako swój adres źródłowy adres znajdujący się w sieci Klienta),
 - 4.6. przesyła niezamówioną informację handlową (spam) lub szkodliwe oprogramowanie (wirusy),
 - 4.7. rozpowszechnia materiały zawierające treści niezgodne z przepisami prawa lub mające na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie lub niepokojenie osób trzecich,
 - 4.8. zakłóca prawidłowe funkcjonowanie infrastruktury TCGP w szczególności służącej świadczeniu Usług, w tym np. Sieci TCGP,
 - 4.9. w inny sposób uporczywie narusza warunki Umowy lub Regulaminu.
5. Zawieszenie Usług nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczenia Opłat:
 - 5.1. za Usługi świadczone przed datą ich zawieszenia,
 - 5.2. za gotowość TCGP do świadczenia Usług w okresie ich zawieszenia, jeżeli zawieszenie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Klienta. Wysokość Opłat za gotowość TCGP do świadczenia Usług odpowiada Opłatom za świadczenie tych Usług.
6. TCGP wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyny zawieszenia.
7. TCGP zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty Jednorazowej za wznowienie świadczenia Usług w wysokości określonej w Zamówieniu, na podstawie którego Usługi te zostały pierwotnie uruchomione.

BRAK DOSTĘPU

accordance with the terms and conditions of the Agreement as of the the date specified in the Notice.

15. Once the Order is delivered, the Parties may sign an appropriate annex to the Agreement acknowledging the current scope of the Services provided to the Client based on the hitherto existing Orders (Updates to the List of Services).

§ 4. Term of the Agreement. Suspension and Access Denied, termination, expiration of the Agreement

DURATION OF THE AGREEMENT

1. The Agreement shall be effective until terminated.
2. The Services shall be provided for the period specified in the Order (SDP), however no less than 12 (twelve) months from SSD.
3. Unless either Party at least 30 (thirty) days prior to the expiry of SDP for the given Service provides the other Party with a notice acknowledging the lack of interest in pursuing the collaboration in that respect, SDP for such Services shall be automatically extended for subsequent periods equal to the first SDP for the Service.

SUSPENSION OF THE SERVICE

4. TCGP reserves the right to suspend the delivery of the Service to the Client in the event when the Client:
 - 4.1. is in default with the payment of the Fees in respect of the Services for a period longer than 10 (ten) days,
 - 4.2. uses the Service in a manner inconsistent with applicable regulations, intended use of the Service or terms and conditions of the Agreement or of the Terms of Services,
 - 4.3. undertakes actions hindering or preventing the delivery or use of the Services,
 - 4.4. refers to devices which do not meet the requirements laid down by the law in order to use the Service,
 - 4.5. pursue any actions aimed at obtaining unauthorized access to computer systems or to data stored therein, including in particular breaking security systems or bypassing security mechanisms or procedures or makes changes, removes or adds any entries to third parties' data without the their consent (in particular this applies to actions committed from an address located in the Client's network as the source address),
 - 4.6. sends unsolicited commercial communication (spam) or malicious software (viruses),
 - 4.7. distributes materials containing content which violates the law or which is aimed at intimidating, threatening, abusing or harassing third parties,
 - 4.8. interfere with the proper operation of TCGP infrastructure, and in particular the one used for the delivery of the Services, including, for example the TCGP Network,
 - 4.9. otherwise persistently violates the terms and conditions of the Agreement or these Terms and Conditions.
5. The suspension of the Services shall not release the Client from the obligation to pay the Fees:
 - 5.1. for the Services delivered prior to the date of their suspension,
 - 5.2. for TCGP availability to deliver the Services during the period of their suspension if the suspension takes place for reasons attributable to the Client. The amount of the Fees for TCGP availability to deliver the Services shall equal the Fees for the actual delivery of such Services.
6. TCGP shall resume the delivery of the Service so suspended after the reasons for such suspension no longer apply.
7. TCGP reserves the right to charge the One-Time Fee for the resumption of the delivery of the Services in the amount specified in the Order under which such Services have been originally started.

ACCES DENIED

8. Niezależnie od prawa do zawieszenia Usług oraz innych uprawnień przysługujących TCGP w przypadku opóźnienia się Klienta w zapłacie którejkolwiek z Opłat, TCGP ma prawo do nadania Klientowi statusu „Brak Dostępu” w przypadku bezskutecznego upływu terminu płatności którejkolwiek z Opłat lub jej części.
9. O nadaniu Klientowi statusu „Brak Dostępu” TCGP poinformuje Klienta drogą elektroniczną na jego adres handlowy wskazany w Danych Kontaktowych.
10. Nadanie Klientowi statusu „Brak Dostępu” skutkuje od momentu wysłania powiadomienia, o którym mowa w ust. 9 i oznacza:
 - 10.1. brak możliwości zmiany przez Klienta parametrów Usług,
 - 10.2. wstrzymanie realizacji złożonych przez Klienta, a niezrealizowanych do dnia nadania statusu „Braku Dostępu”, Zamówień i nie przyjmowanie do realizacji nowych Zamówień,
 - 10.3. uprawnienie TCGP do odmowy realizacji usług zamówionych przez osoby trzecie mających na celu połączenie z Siecią Klienta,
 - 10.4. brak możliwości zlecenia przez Klienta usługi Remote Hands,
 - 10.5. brak możliwości dostępu Klienta do Serwerowni TCGP,
 - 10.6. brak dostępu Klienta do portalu klienta TCGP.
11. Klient traci status „Brak Dostępu” automatycznie w pierwszym DR następującym po dniu, w którym zostały uregulowane wszystkie wymagalne zobowiązania finansowe Klienta wobec TCGP wynikające z Umowy.

ROZWIĄZANIE UMOWY

12. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron za 3 (trzy) miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym zastrzeżeniem, iż:
 - 12.1. złożenie wypowiedzenia Umowy pozostaje bez skutku na Usługi świadczone w oparciu o Zamówienia złożone do TCGP przed dniem doręczenia Stronie wypowiedzenia Umowy. Usługi te są świadczone na dotychczasowych warunkach do zakończenia ich OSU. Postanowienia ust. 3 nie stosuje się,
 - 12.2. rozwiązanie Umowy w części dotyczącej danej Usługi możliwe jest wyłącznie w przypadkach określonych w ust. 13 i 15, z zastrzeżeniem ust. 12.3,
 - 12.3. rozwiązanie Umowy przez Klienta w części dotyczącej łączników możliwe jest poprzez złożenie stosownego oświadczenia skutkującego na koniec miesiąca, w którym oświadczenie zostanie złożone, chyba że Klient wskaże termin późniejszy.
13. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym przez TCGP w całości lub w części dotyczącej danej Usługi w przypadku, gdy:
 - 13.1. Klient opóźnia się w zapłacie którejkolwiek z Opłat o okres dłuższy niż 20 (dwadzieścia) dni,
 - 13.2. TCGP utraci tytuł prawny do Budynku, która to utrata uniemożliwi dalsze świadczenie Usługi,
 - 13.3. zawieszono świadczenie Usług w sytuacjach określonych w ust. 4.2. – 4.9 i nie ustała przyczyna zawieszenia przez okres co najmniej 14 (czternastu) dni.
14. W przypadku określonym w ust. 13.1 TCGP zobowiązany jest uprzednio wezwać Klienta do zapłaty wyznaczając mu dodatkowy termin, nie krótszy niż 5 (pięć) dni.
15. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym przez Klienta w przypadku, gdy :
 - 15.1. nastąpi przerwa w świadczeniu Klientowi Usługi, która trwać będzie w sposób ciągły ponad 96 (dziewięćdziesiąt sześć) godzin, chyba że przerwa jest następstwem okoliczności, za które TCGP nie ponosi odpowiedzialności,
 - 15.2. TCGP nie rozpocznie w DUU świadczenia Usług bez uzasadnionej przyczyny lub nie wykona Usługi w DWU, o ile bezskutecznie upłył termin wyznaczony przez Klienta (nie krótszy niż 7 /siedem/ DR) w pisemnym wezwaniu do zaniechania przez TCGP powyższych naruszeń oraz podjęcia działań

8. Irrespective of the right to suspend the delivery of the Service and other TCGP's rights in case of Client being late with the payment of any the Fees, TCGP has a right to assign to the Client an „Access Denied” status in case of ineffective expiry of payment date of any Fee or its part.
9. Client will be notified of assigning the „Access Denied” status by e-mail sent to Client's commercial contact provided in the Contact Details.
10. Assigning the „Access Denied” status is effective from the moment of sending of the notification described in par. 9 and results in:
 - 10.1. Client's inability to change Service parameters,
 - 10.2. Suspension of delivery of any Service Order received from the Client before the day „Access Denied” was assigned, and not accepting any new Service Orders,
 - 10.3. A TCGP's right to deny delivering services ordered by a third party which aim to connect to Client's network,
 - 10.4. Client's inability to order Remote Hands service,
 - 10.5. Client being refused an access to TCGP Server Room,
 - 10.6. Suspending Client's access to TCGP clients' portal.
11. Client loses the „Access Denied” status on the first Business Day following the day the all due financial obligations of the Client towards TCGP resulting from the Agreement have been settled.

TERMINATION OF THE AGREEMENT

12. This Agreement may be terminated by either Party with 3- (three-)month notice effective as of the end of the calendar month provided that:
 - 12.1. a termination notice served for this Agreement shall not affect the Services delivered based on the Orders submitted to TCGP prior to the date when such termination notice is served on the Party. Such Services shall be carried out on existing terms and conditions until the end of their applicable SDP. Provisions of par. 3 shall not apply,
 - 12.2. subject to par. 12.3, a termination of the Agreement in part corresponding to the Service in question shall be possible only in the cases stipulated in par. 13 and 15,
 - 12.3. the Client shall be authorized to terminate this Agreement in part corresponding to the Cross-Connects by submitting a respective termination notice effective as of the end of the month when such termination notice is served unless the Client indicates a later date.
13. The Agreement may be terminated with immediate effect by TCGP in whole or in part corresponding to the given Service in the event when:
 - 13.1. the Client is late with the payment of any the Fees for a period of more than 20 (twenty) days,
 - 13.2. TCGP loses a legal title to the Building which would prevent any further delivery of the Service,
 - 13.3. Service has been suspended under the circumstances referred to in par. 4.2 – 4.9 and the reasons for such suspension have not ceased to apply for a period of at least 14 (fourteen) days.
14. In the case referred to in par. 13.1 TCGP shall be obliged to previously call the Client to pay indicating an additional period of not less than 5 (five) days.
15. The Agreement may be terminated with immediate effect by the Client in the event when:
 - 15.1. there is an interruption in the delivery of the Service to the Client which lasts continuously more than 96 (ninety-six) hours unless such interruption is the consequence of the circumstances for which TCGP is not liable,
 - 15.2. TCGP fails to start the delivery of the Service on SSD without reasonable cause or fails to deliver the Service on SDD provided that the deadline, as indicated by the Client (not less than 7/seven/BD) in a written demand calling TCGP to cease to violate and to respect terms and conditions of the Agreement and these Terms of Service, expires and TCGP fails to comply.

zgodnie z warunkami Umowy lub Regulaminu.

Wypowiedzenie Umowy z przyczyn określonych powyżej może dotyczyć wyłącznie tych Usług, co do których nastąpiło naruszenie.

16. Rozwiązanie Umowy jednostronnie przez TCGP z winy Klienta w całości lub w części dotyczącej danych Usług przed upływem OSU danej Usługi powoduje powstanie po stronie Klienta zobowiązania do zapłaty na rzecz TCGP:
 - 16.1. w przypadku Usług telekomunikacyjnych - kary umownej stanowiącej równowartość sumy ulg (opustów) przyznanych Klientowi w aktualnym OSU pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia rozpoczęcia aktualnego OSU Usługi w odniesieniu do której nastąpiło wypowiedzenie Umowy do dnia rozwiązania Umowy w zakresie tej Usługi,
 - 16.2. w przypadku innych Usług - kary umownej w wysokości 3 (trzy) krotności Opłat Okresowych za Usługi, co do których nastąpiło rozwiązanie Umowy, w wysokości aktualnej na dzień rozwiązania Umowy.
17. Rozwiązanie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności i skutecznego doręczenia stosownego oświadczenia drugiej Stronie z zastrzeżeniem, iż rozwiązanie Umowy przez Klienta w zakresie Usługi Łącznika następuje zgodnie z ust. 12.3 drogą poczty elektronicznej lub w formie pisemnej.
18. W okresie wypowiedzenia Umowy Klient ponosi wszelkie Opłaty za świadczone Usługi.
19. Od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Klient zobowiązany jest zaprzestać korzystania z Usług, w tym w szczególności urządzeń TCGP, adresów IP, innych numerów i identyfikatorów udostępnionych Klientowi przez TCGP na czas korzystania z Usług.

WYGAŚNIĘCIE UMOWY

20. Umowa wygasa:
 - 20.1. wskutek zaprzestania prowadzenia działalności przez TCGP,
 - 20.2. w przypadku, gdy w odniesieniu do danego rodzaju Usług wymagane są stosowne uprawnienia lub zezwolenia - utraty przez TCGP stosownych uprawnień lub zezwoleń,
 - 20.3. w odniesieniu do danej Usługi – z upływem OSU, o ile nie nastąpiło automatyczne jego przedłużenie zgodnie z ust. 3 z zastrzeżeniem ust. 12.1.

§ 5. Obsługa Serwisowa, Prace Planowane, Prace Nadzwyczajne, zgłaszanie Awarii, Reklamacje, Limit Mocy

OBŚLUGA SERWISOWA, PRACE PLANOWANE I PRACE NADZWYCAJNE

1. TCGP zapewni dostępność całodobowego, pracującego w każdy dzień roku, NOC TCGP. Dane Kontaktowe NOC TCGP dostępne są na stronie telecitigroup.pl.
2. TCGP prowadzi całodobowy nadzór nad ciągłością i jakością świadczonych Usług. Obsługa serwisowa obejmuje utrzymywanie ustalonych w Umowie parametrów technicznych Usług.
3. NOC TCGP:
 - 3.1. udziela Klientowi informacji na temat Usług świadczonych dla Klienta,
 - 3.2. monitoruje parametry Usług,
 - 3.3. reaguje na zaistniałe Awarie, dokonuje wstępnej analizy Awarii oraz powiadamia o zaistniałej sytuacji służby techniczne TCGP oraz Klienta,
 - 3.4. wykonuje czynności Remote Hands i Nadzór TCGP.
4. TCGP uprawniony jest do przeprowadzania Prac Planowanych z tym zastrzeżeniem, iż jest on zobowiązany do poinformowania Klienta o terminie wykonania takich Prac z co najmniej 7 (siedmio) dniowym wyprzedzeniem. Planowane w związku z Pracami przerwy w korzystaniu przez Klienta z Usług odbywają się w godzinach najmniejszego obciążenia systemów / sieci telekomunikacyjnych Stron. Okresem

Termination of the Agreement for the reasons set out hereinabove may apply only to those Services in respect of which the violation has occurred.

16. A unilateral termination of the Agreement by TCGP by fault of the Client in whole or in part corresponding to the given Services prior to the expiry of SDP for such Service shall give rise to the Client's obligation to make the following payments to TCGP:
 - 16.1. for the Telecommunications Services – liquidated damages equivalent to the sum of discounts (rebates) granted to the Client in the current SDP less a pro rata value thereof for the period from the start date of the current SDP in respect of the Service for which the Agreement is terminated until the date of termination for such,
 - 16.2. for the other Services – liquidated damages in the amount of 3 (three) times the Recurring Fees for the Services in respect of which the Agreement is terminated based on rates applicable as of the date of such termination.
17. Termination of the Agreement shall require a termination notice in writing, otherwise null and void, effectively served on the other Party provided that the termination of the Agreement by the Client in respect of the Cross Connects Service takes place pursuant to par. 12.3 by e-mail or in writing.
18. During the period of notice of the Agreement the Client shall pay all the Fees for the Services delivered.
19. From the date of termination or expiration of the Agreement the Client shall cease to use the Services, including in particular TCGP devices, IP addresses, other numbers and IDs made available to the Client by PLIK for the period of such use of the Services.

EXPIRATION OF THE AGREEMENT

20. The agreement shall expire:
 - 20.1. in the event when TCGP ceases to carry out its business activities,
 - 20.2. if in respect to a certain type of the Services applicable licenses or permits are required – in the event when TCGP loses such licenses or permits,
 - 20.3. in respect of the given Service – together with the expiry of SDP unless the same is automatically extended pursuant to par. 3 subject to par. 12.1.

§ 5. Maintenance Services, Scheduled Works, Non-Standard Works, Failure Reporting, Complaints, Power Limit

MAINTENANCE SERVICES, SCHEDULED WORKS AND NON-STANDARD WORKS

1. TCGP shall provide NOC TCGP available 24 hours a day, 365 days a year. The Contact Details of NOC TCGP are available at telecitigroup.pl.
2. TCGP shall provide the supervision over the continuity and quality of the Services delivered on a 24 hours a day basis. Maintenance services shall include respecting technical parameters of the Services as stipulated in the Agreement.
3. NOC TCGP:
 - 3.1. shall provide the Client with information about the Services delivered to the Client,
 - 3.2. shall monitor parameters of the Services,
 - 3.3. shall respond to the Failures, carry out preliminary analyses of the Failures and notify technical services of TCGP and of the Client about the situation,
 - 3.4. shall undertake Remote Hands and TCGP Supervision activities.
4. TCGP shall be authorized to carry out the Scheduled Works provided that TCGP shall notify the Client about the date when such Works are expected to be performed at least 7 (seven) days in advance. Any expected interruptions in the Client's use of the Services resulting from the Works shall take place during the hours

przeprowadzania Prac Planowanych jest przedział czasu pomiędzy godziną 00:00 a 06:00 CET/CEST, o ile Strony nie uzgodnią innego terminu ich przeprowadzenia.

5. Łączny czas przeprowadzenia w miesiącu Prac Planowanych, które powodują przerwę w świadczeniu Usług, nie może trwać dłużej niż 1 (jedną) godzinę, za wyjątkiem Prac Planowanych, o których TCGP poinformował Klienta z co najmniej 14 (czternasto) dniowym wyprzedzeniem. W tym przypadku przerwy mogą trwać łącznie do 6 (sześciu) godzin w danym miesiącu, z zastrzeżeniem, że tego typu Prace Planowe nie będą prowadzone częściej niż 1 (jeden) raz w okresie 3 (trzech) następujących po sobie miesięcy.
6. TCGP uprawniony jest do doraźnego podejmowania Prac Nadzwyczajnych.
7. Informacje, o których mowa w ust. 4 i ust. 5 dokonywane są drogą poczty elektronicznej na adres techniczny podany w Danych Kontaktowych.

ZGŁASZANIE AWARII

8. Klient zgłasza zauważone zakłócenia w działaniu Usługi do NOC TCGP drogą telefoniczną lub drogą poczty elektronicznej, przy czym zgłoszenie dokonane telefonicznie winno być następnie potwierdzone drogą poczty elektronicznej w czasie do 4 (czterech) godzin od zgłoszenia telefonicznego, pod rygorem nieuwzględnienia pierwotnego zgłoszenia. Dokonując zgłoszenia przedstawiciel Klienta zobowiązany jest udzielić szczegółowych informacji dyżurnemu NOC TCGP, w szczególności winien podać:
 - 8.1. nazwę (firmę) Klienta oraz imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
 - 8.2. Usługę, której zgłoszenie dotyczy,
 - 8.3. objawy niewłaściwego działania Usługi,
 - 8.4. miejsce (lub nazwę sieci), z którego sprawdzono, że dany rodzaj zakłócenia występuje,
 - 8.5. oraz podać inne posiadane informacje, które mogą być przydatne dla ustalenia rodzaju problemu i jego usunięcia.
9. Dyżurny NOC TCGP zobowiązany jest do:
 - 9.1. zapisania wszystkich informacji uzyskanych od zgłaszającego dane zakłócenie,
 - 9.2. wstępnej diagnozy problemu,
 - 9.3. stworzenia Ticketu i poinformowania o jego numerze osobę zgłaszającą,
 - 9.4. bieżącego monitorowania statusu usunięcia problemu.
10. Tickety stanowią podstawę do ustalenia (rozliczenia) czasu trwania Awarii, ustalenia wysokości kary umownej i rozpatrzenia ewentualnych Reklamacji Klienta.
11. Klient zobowiązany jest do współdziałania z TCGP przy usuwaniu Awarii w zakresie, w jakim to współdziałanie jest niezbędne lub istotnie pomocne w usunięciu Awarii. Do czasu Awarii nie wlicza się przerw w świadczeniu Usługi spowodowanych brakiem tego współdziałania.
12. TCGP informuje Klienta drogą poczty elektronicznej o usunięciu zgłoszonej Awarii. Jeżeli Klient nie złoży zastrzeżeń tą samą drogą w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od informacji uzyskanej od TCGP, uznaje się Awarię za usuniętą.

REKLAMACJE

13. W przypadku nieprawidłowości w świadczeniu przez TCGP danej Usługi lub niedotrzymaniu terminu jej uruchomienia bądź wykonania, Klient ma prawo złożyć do TCGP Reklamację, a TCGP zobowiązany jest ją rozpatrzyć.
14. Jeżeli Reklamacja Usług telekomunikacyjnych nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej prawidłowego złożenia, uznaje się ją za uwzględnioną.

of the lowest load in the Parties' telecommunications networks/systems. The Scheduled Works shall be carried out in the interval of time between 00:00 and 06:00 CET/CEST unless the Parties agree on any other time for their execution.

5. The total monthly time of the Scheduled Works resulting in interruptions in the delivery of the Services shall not exceed 1 (one) hour except the Scheduled Works notified to the Client by TCGP at least 14 (fourteen) days in advance. In such case, the interruptions may reach a total of six (6) hours in the given month provided that the Scheduled Works of such type shall not be performed more than once in the period of 3 (three) consecutive months.
6. TCGP shall be authorized to carry out ad-hoc, unscheduled Non-Standard Works.
7. The notifications referred to in par. 4 and par. 5 shall be made by e-mail sent to the address for technical issues indicated in the Contacts Details.

FAILURE REPORTING

8. The Client shall report any discovered irregularities in the operation of the Service to NOC TCGP by telephone or by e-mail provided that such telephone report shall be then acknowledged by e-mail within up to 4 (four) hours of the telephone report, otherwise the original report shall not be considered effective. When making such report, a representative of the Client shall be required to provide detailed information to NOC TCGP helpdesk officer, and in particular shall indicate:
 - 8.1. the Client's name (business name) as well as the name and surname of the reporting person,
 - 8.2. the Service such report relates to,
 - 8.3. signs of improper operation of the Service,
 - 8.4. the place (or network name) from which it has been checked that a given type of irregularities actually occurs,
 - 8.5. any other available information which may be useful in order to determine the nature of the problem and to remove the same.
9. NOC TCGP helpdesk officer shall:
 - 9.5. record all the information received from the person reporting the irregularities,
 - 9.6. carry out preliminary diagnostics of the problem,
 - 9.7. open a Ticket and give a unique number thereof to the reporting person,
 - 9.8. monitor on a current basis the status of actions aimed at resolving the problem.
10. The Tickets shall constitute the basis for determination (settlement) of the Failure time, for determination of the amount of applicable liquidated damages and for handling the Client's Complaints, if any.

11. Client is obliged to cooperate with TCGP during the Failure removing process in so far, as this cooperation is indeed necessary or useful to the removal of the Failure. Interruptions in the delivery of the Service caused by lack of this cooperation will not be regarded as a Failure.
12. TCGP shall notify the Client by e-mail about resolving the reported Failure. In the event when the Client fails to raise objections also by e-mail with in 24 (twenty four) hours of being so notified by TCGP, then the Failure shall be considered resolved.

COMPLAINTS

13. In the case of irregularities in the delivery of the Service by TCGP or non-compliance with applicable time limits for starting or delivering the same, the Client shall have the right to submit the Complaint to TCGP and TCGP shall be required to examine it.
14. In the event when the Complaint related to the Telecommunications Services is not handled within 30 (thirty) days of the date of its due submission, then it shall be considered accepted.

15. Klient uprawniony jest do złożenia Reklamacji w odniesieniu do Usług telekomunikacyjnych w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia OR, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu tego rodzaju Usługi, lub od dnia, w którym Usługa ta została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowo obliczoną Opłatę. W odniesieniu do innych Usług, o ile Reklamacja dotyczy niespełnienia gwarantowanych Warunków Świadczenia Usługi (SLA), może zostać złożona nie później niż w ciągu 3 (trzech) miesięcy od daty zaistnienia zdarzenia będącego podstawą Reklamacji.
16. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez TCGP, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą poczty elektronicznej, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia Reklamacji w biurze TCGP, osoba przyjmująca Reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia Reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą poczty elektronicznej, TCGP jest obowiązany w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia Reklamacji Usług telekomunikacyjnych do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej.
17. Reklamacja powinna zawierać:
 - 17.1. nazwę oraz adres Klienta,
 - 17.2. przedmiot Reklamacji oraz wskazanie OR, którego Reklamacja dotyczy,
 - 17.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających Reklamację,
 - 17.4. datę zawarcia Umowy oraz datę złożenia Zamówienia którego dotyczy Reklamacja i określony w nim DWU lub DUU – w przypadku Reklamacji niedotrzymania DWU lub DUU,
 - 17.5. wysokość kwoty kary umownej lub innej należności – w przypadku, gdy Klient żąda ich wypłaty,
 - 17.6. numer rachunku bankowego do wypłaty kary umownej lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 17.7. podpis Klienta, o ile Reklamacja złożona jest w formie pisemnej.
18. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie w odniesieniu do Usług telekomunikacyjnych zastosowanie mają zasady postępowania reklamacyjnego określone w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw łączności wydanym na podstawie art. 106 ust. 4 Ustawy.
19. TCGP może dokonać potrącenia wymagalnej wierzytelności wobec Klienta z wierzytelnością Klienta, należną Klientowi w wyniku uznania Reklamacji za zasadną.
20. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za OR, w którym nastąpiło zdarzenie, uzasadniające zdaniem Klienta wniesienie Reklamacji, w szczególności nie zwalnia z zapłaty kwestionowanej części Opłaty.

LIMIT MOCY

21. Klient zobowiązuje się, by nie dochodziło do Przekroczenia Limitu Mocy w całym okresie korzystania z Usługi, w ramach której Limit Mocy został ustalony w Umowie lub Zamówieniu.
22. W przypadku Przekroczenia Limitu Mocy TCGP przedstawi na wniosek Klienta ofertę na zwiększenie Limitu Mocy, jeśli istnieją ku temu możliwości techniczne.
23. W każdym przypadku Przekroczenia Limitu Mocy TCGP uprawniona jest do:
 - 23.1. naliczenia dodatkowej Opłaty za zużytą w ramach Przekroczenia Limitu Mocy energią elektryczną zgodnie z Cennikiem,
 - 23.2. wyłączenia wybranych Urządzeń Klienta jeśli:
 - 23.2.1. Przekroczenie Limitu Mocy stanowi realne niebezpieczeństwo niemożliwości dotrzymania gwarantowanych przez TCGP parametrów świadczonych usług, lub

POWER LIMIT

21. Client agrees to not to allow to Power Limit Exceedance during whole period of using the Service, which Power Limit has been set in the Agreement or Order.
22. In the case of Power Limit Exceedance, TCGP, acting upon Client's request, will present an offer for a higher Power Limit, provided there will be technical capabilities to do so.
23. In each and every occurrence of Power Limit Exceedance TCGP is entitled to:
 - 23.1. Calculating an additional Fee for an electric energy used by Power Limit Exceedance according to the Price List,
 - 23.2. Powering off selected Client's Devices if:
 - 23.2.1. Power Limit Exceedance constitutes a real threat which may result in inability of the TCGP to provide the guaranteed parameters of provided services, or
 - 23.2.2. Power Limit Exceedance occurred twice (two occurrences following each other).

23.2.2. miało miejsce dwukrotne (następujące po sobie) Przekroczenie Limitu Mocy przez Klienta.

§ 6. Warunki płatności

1. Wysokość Opłat za świadczone Usługi określa Zamówienie, a w zakresie nieuregulowanym w Zamówieniu – Cennik.
2. Elementy, które mogą składać się na Opłaty Okresowe za świadczenie Usług, to w szczególności:
 - 2.1. opłaty o stałej wysokości, w tym za Pasma Deklarowane (commitment),
 - 2.2. opłaty zależne od stopnia wykorzystania Usługi, w tym opłata za tzw. burst,
 - 2.3. wielkość udostępnionej przestrzeni technicznej (Kolokacja).
3. OR jest miesiąć kalendarzowy, o ile Strony nie uzgodnią inaczej.
4. Opłaty Okresowe z tytułu rozpoczęcia świadczenia danej Usługi naliczane są od DUU.
5. W przypadku, gdy świadczenie danej Usługi rozpocznie się lub zakończy w trakcie OR, kwota należnej Opłaty naliczana jest proporcjonalnie.
6. Rozliczenie Opłat następuje na podstawie wystawionych przez TCGP faktur:
 - 6.1. dla Opłat Okresowych, których wysokość wynika z Zamówienia i jest możliwa do ustalenia przed rozpoczęciem się OR - z góry,
 - 6.2. dla Opłat Okresowych, które rozliczane są według stopnia wykorzystania w danym OR (np. rozliczenie wykorzystanej przepływności Usługi, rozliczenie zużytej energii elektrycznej, usługi Remote Hands i Nadzoru TCGP) – z dołu,
 - 6.3. dla Opłat Jednorazowych - na podstawie faktury wystawionej w terminie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
7. Do Opłat określonych w Umowie i Cenniku TCGP doliczać będzie podatek od towarów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Zobowiązania wynikające z Umowy Strona zobowiązana do ich zapłaty będzie uiszczala w terminie 14 (czternastu) dni licząc od daty wystawienia faktury lub noty obciążeniowej lub odsetkowej, przelewem na rachunek bankowy Strony uprawnionej do otrzymania zapłaty określony odpowiednio na fakturze lub notcie obciążeniowej lub odsetkowej. Na wniosek Klienta lub w przypadku podania przez Klienta w Danych Kontaktowych adresu poczty elektronicznej do otrzymywania faktur, wszystkie faktury TCGP przesyłane będą wyłącznie w formie elektronicznej na wskazany do tego celu adres Klienta.
9. Datą spełnienia świadczenia jest data uznania rachunku Strony uprawnionej do otrzymania zapłaty należną kwotą.
10. W przypadku opóźnienia w płatnościach Strona uprawniona do otrzymania zapłaty ma prawo naliczyć stosowne odsetki za czas opóźnienia, płatne na podstawie noty odsetkowej.
11. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, wszystkie kwoty podane w EURO będą przeliczane na złote polskie według średniego kursu EURO Narodowego Banku Polskiego. Dzień zastosowanego kursu regulują obowiązujące przepisy.
12. Na żądanie TCGP, Klient jest zobowiązany podpisać otrzymane od TCGP saldo rozliczeń bieżących i odesłać je TCGP w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania salda.
13. Poczawszy od trzynastego miesiąca świadczenia danej Usługi TCGP przysługiwać będzie uprawnienie do corocznego podwyższenia Opłaty Okresowej z tytułu tej Usługi o średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (lub inny utworzony w przyszłości w zamian tego wskaźnika) ogłaszany przez Prezesa GUS (lub inny podmiot utworzony w przyszłości w zamian tego organu) za rok poprzedni. Podwyższeniu będzie podlegała kwota Opłaty Okresowej w wysokości obowiązującej w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym nastąpi podwyższenie Opłaty Okresowej.

§6. Terms of payment

1. The Fees for the Services shall be stipulated in the Order, and to the extent not covered by the Order – in the Price List.
2. Individual items that can make up the Recurring Fees for the delivery of the Services shall include in particular:
 - 2.1. fixed fees, including fees for the Committed Bandwidth (commitment),
 - 2.2. fees dependent on the use of the Services, including the so called burst fees,
 - 2.3. volume of the provided technical space (Colocation).
3. Calendar months shall be SPs, unless the Parties agree otherwise.
4. The Recurring Fees for starting to deliver the given Service shall be accrued from SSD.
5. In the event when the delivery of the given Service starts or terminates during SP, the amount of the Fees due shall be calculated on a pro rata basis.
6. The Fees shall be settled based on invoices issued TCGP:
 - 6.1. for the Recurring Fees whose amounts are stipulated in the Order and can be determined before the start of SP – in advance,
 - 6.2. for the Recurring Fees which are settled according to their use in SP in question (e.g. settlement of the Service throughput used, settlement for the consumption of electric energy, Remote Hands and TCGP Supervision services) – in arrears,
 - 6.3. for the One-Time Fees – based on respective invoices issued within time frames consistent with applicable regulations.
7. The Fees set out in the Agreement and in the Price List shall be increased by TCGP by the value added tax in accordance with applicable regulations.
8. Any liabilities arising from the Agreement shall be paid by the obliged Party within 14 (fourteen) days of the invoice date or debit or interest note, by bank transfer to the bank account of the Party authorized to receive the payment, as specified respectively on such invoice or debit or interest note. At the Client's request, or in the case Client has provided an e-mail address for receiving invoices in Contact Details, all TCGP invoices will be sent only in electronic form to the e-mail address indicated for this purpose by the Client.
9. The date of performance shall be the date of crediting with the amount due the account of the Party entitled to receive the payment.
10. In the case of delays in the payments the Party entitled to receive such payment shall have the right to accrue applicable default interest, to be paid based on a respective interest note.
11. Unless the Parties agree otherwise, all amounts stated in EUR shall be converted into Polish zlotys at the EUR average exchange rate of the National Bank of Poland. The exchange rate applied shall be from the date as required by applicable laws.
12. At the request of TCGP, the Client shall sign any balance of current accounts received from TCGP and shall send it back to TCGP within 14 (fourteen) days of the date of receipt of such balance.
13. Starting from the thirteenth month of the provision of a given Service TCGP shall be entitled to increase every year the Recurring Fee as per annual price index of consumer goods and services (or any other index created in its place in the future) published by Central Statistical Office of Poland (or any other body created in its place in the future) for the previous calendar year. The increase shall affect the Recurring Fee amount applicable on the last day of the month preceding the month in which the increase takes place.

14. O dokonaniu zmiany wysokości Opłaty Okresowej w oparciu o postanowienia ust. 13 TCGP zobowiązany jest powiadomić Klienta, przy czym wystarczające będzie zawiadomienie dokonane w treści faktury zawierającej zmienioną wysokość Opłaty Okresowej.
15. Zmiana wysokości Opłaty Okresowej na mocy postanowienie ust. 13, zgodnie z ust. 14, nie będzie traktowana przez Strony jako zmiana warunków Umowy i dla skuteczności jej wejścia w życie nie jest wymagane zachowanie trybu określonego w pkt 12 Umowy.

§ 7. Zabezpieczenie i Kaucja

1. Klient może zostać zobowiązany do wpłacenia Kaucji na rachunek bankowy TCGP przed DUU. Wysokość Kaucji oraz termin jej wpłaty wskazane zostaną w Zamówieniu.
2. W przypadku opóźnienia we wpłacie Kaucji, faktyczna DUU Usługi objętej Kaucją ulega przesunięciu co najmniej o okres opóźnienia. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić TCGP o dokonanej opóźnionej wpłacie Kaucji drogą poczty elektronicznej na adres TCGP wskazany w Danych Kontaktowych, a TCGP w ciągu 2 (dwóch) DR od powiadomienia zobowiązuje się umożliwić Klientowi rozpoczęcie korzystania z Usługi. W opisanej sytuacji Opłaty naliczane są od DUU wskazanej w Zamówieniu.
3. W przypadku opóźnienia we wpłacie Kaucji trwającego w sumie dłużej niż 20 (dwadzieścia) dni, TCGP jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w odniesieniu do Usługi objętej Kaucją.
4. W przypadku uzasadnionego skorzystania przez TCGP z Kaucji Klient jest zobowiązany do uzupełnienia kwoty Kaucji do aktualnie wymaganej jej wysokości w terminie 14 (czternastu) dni od daty poinformowania przez TCGP o skorzystaniu z prawa do zaspokojenia swoich roszczeń z Kaucji pod rygorem rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez TCGP w przypadku nieuzupełnienia przez Klienta Kaucji w zastrzeżonym terminie.
5. Zwrot Kaucji pobranej przy rozpoczęciu świadczenia danej Usługi w części niewykorzystanej przez TCGP winien nastąpić w terminie 30 (trzydziestu) dni liczonych albo od rozwiązania (wygaśnięcia) Umowy w części dotyczącej tej Usługi.

§ 8. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność TCGP z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi jest ograniczona wyłącznie do obowiązku zapłaty przez TCGP na rzecz Klienta kar umownych na zasadach określonych w SLA.
2. W przypadku braku określenia SLA dla danej Usługi przyjmuje się, że za każdą rozpoczętą godzinę sumy czasu trwania Awarii w danym miesiącu jej świadczenia Klientowi przysługuje Klientowi kara umowna w wysokości 1/360 Opłaty Okresowej należnej za ten miesiąc świadczenia Usługi. Zapłata kary umownej wyczerpuje wszelkie roszczenia Klienta z wymienionego tytułu.
3. Warunkiem zapłaty kar umownych, o których mowa w ust. 1 i 2, jest prawidłowe złożenie uzasadnionej Reklamacji przez Klienta.
4. Całkowita odpowiedzialność TCGP z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy:
 - 4.1. nie obejmuje utraconych przez Klienta i/lub jego klientów korzyści (w szczególności utraconych lub nieosiągniętych przychodów lub zysków, niezrealizowanych zamierzeń biznesowych, utratę spodziewanych oszczędności itp.) oraz szkód pośrednich,
 - 4.2. nie może przekroczyć sumy wartości Opłat Okresowych netto, zapłaconych przez Klienta na rzecz TCGP za Usługę, z którą związane jest dochodzone roszczenie.
5. TCGP nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług spowodowane:
 - 5.1. prowadzeniem Prac Planowanych i Prac Nadzwyczajnych,

14. TCGP shall be obliged to inform the Client about the change of the Recurring Fee based on par. 13 above. A notification made on the invoice containing the new Recurring Fee amount shall be sufficient.
15. The change of the Recurring Fee amount pursuant to par. 13, in accordance with par. 14, shall not be deemed an amendment to the Agreement and it shall be effective without keeping the requirement specified in §12 of the Agreement.

§ 7. Security and Deposit

1. The Client may be required to pay the Deposit to TCGP bank account before SSD. The amount of the Deposit and the date of the payment thereof shall be indicated in the respective Order.
2. In the case of delay in the payment of the Deposit, the actual SSD for the Service covered by the Deposit shall be postponed by the period of such delay. The Client shall immediately notify TCGP about the delay in the actual payment made for the Deposit by e-mail to TCGP address, as indicated in the Contact Details, and TCGP within 2 (two) BD of such notification shall allow the Client to start to use the Service. In such case the Fees shall be accrued starting from SSD specified in the Order.
3. In the event when a delay in the payment of the Deposit lasts more than 20 (twenty) days, TCGP shall be entitled to terminate the Agreement with immediate effect in relation to the Service covered by the Deposit.
4. In the justified cases when TCGP draws from the Deposit the Client shall replenish the Deposit up to its required amount within 14 (fourteen) days of being notified by TCGP about exercising the right to satisfy TCGP claims from the Deposit, otherwise this Agreement shall be terminated with immediate effect by TCGP if the Client fails to replenish the Deposit within such time.
5. The Deposit collected when the given Service is started to be delivered to the extent unused by TCGP shall be returned within 30 (thirty) days of the termination (expiration) of the Agreement in part corresponding to the Service.

§ 8. Liability

1. TCGP liability for non-performance or improper performance of the Services shall be limited to the obligation to pay to the Client applicable liquidated damages on terms and conditions stipulated in SLAs.
2. In the event when SLAs for the Service in question are not determined it shall be hereby understood that for every hour of the total Failure time in the month when the Client is delivered the Service the Client shall have the right to liquidated damages in the amount of 1/360 of the Recurring Fee due for such month of the delivery of the Service. The payment of the liquidated damages shall discharge any and all claims of the Client for the foregoing.
3. The liquidated damages referred to in par. 1 and 2 shall be paid subject to the Client having submitted a justified Complaint in that respect.
4. The total liability of TCGP for non-performance or improper performance of the Agreement:
 - 4.1. shall not include any benefits lost by the Client and/or its customers (in particular lost or unrealized revenues or profits, unrealized business plans, loss of anticipated savings, etc.) and any indirect losses,
 - 4.2. shall not exceed the sum of the net values of the Recurring Fees paid by the Client to TCGP for the Service such pursued claim relates to.
5. TCGP shall not be liable for any interruption in the delivery of the Services caused by:

- 5.2. działaniem lub zaniechaniem Klienta i/lub osób, za które Klient odpowiada,
- 5.3. uszkodzeniami infrastruktury telekomunikacyjnej spowodowanymi przez Klienta lub osoby trzecie, za które to osoby TCGP nie ponosi odpowiedzialności,
- 5.4. działaniem Urzędów Klienta lub innego jego mienia,
- 5.5. osiągnięciem lub przekroczeniem ustalonej pojemności łącza w Punkcie Styku (natłok ruchu skierowanego od lub do Klienta),
- 5.6. rekonfiguracją danej Usługi wykonywaną na zamówienie Klienta,
- 5.7. nadaniem Klientowi statusu „Braku Dostępu” zgodnie z warunkami Umowy,
- 5.8. działaniem Siły Wyższej.
6. TCGP nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 6.1. parametry jakościowe i możliwość realizacji Usługi w sieciach telekomunikacyjnych stron trzecich, w tym w szczególności w sieciach, z którymi TCGP posiada połączenie międzyoperatorskie,
 - 6.2. treść danych, które Klient przesyła w związku z korzystaniem z Usług świadczonych przez TCGP. TCGP nie ingeruje w treść tych danych i nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez sieć telekomunikacyjną TCGP.
7. TCGP ponosi odpowiedzialność za wyrządzone szkody wyłącznie, o ile powstały one z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa TCGP.
8. Korzystanie z Sieci TCGP przez Klienta nie może naruszać przepisów prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
9. Klient odpowiada za szkody w Sieci TCGP spowodowane przez osoby trzecie, które korzystają z Sieci TCGP za pośrednictwem Klienta.

§ 9. Bezpieczeństwo Usług telekomunikacyjnych

1. TCGP posiada procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci polegające na zarządzaniu infrastrukturą TCGP i transmisją danych w Sieci TCGP, zapobiegające osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Metody pomiaru i organizacji ruchu nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
2. TCGP nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji z zastrzeżeniem działań, które TCGP jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci TCGP, sieci innych klientów TCGP lub Usług.
3. W przypadkach stwierdzenia naruszeń, o których mowa w ust. 2, TCGP uprawniony jest do działań przewidzianych Ustawą, w tym:
 - 3.1. poinformowania Klienta drogą poczty elektronicznej o podjętych środkach w zakresie bezpieczeństwa Sieci TCGP, sieci innych klientów lub Usług oraz o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą,
 - 3.2. poinformowania Klienta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez TCGP, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - 3.3. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług,
 - 3.4. przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.
 - 3.5. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,

- 5.1. the Scheduled Works and Non-Standard Works,
- 5.2. acts or omissions of the Client and/or persons for whom the Client is liable,
- 5.3. a damage to the telecommunications infrastructure caused by the Client or by third parties for whom TCGP is not liable,
- 5.4. the operation of the Client's Devices or of any of its property,
- 5.5. reaching or exceeding any fixed capacity of the link at the Point of Connection (congestion of traffic directed from or to the Client),
- 5.6. reconfiguration of the given Service performed on the Client's order,
- 5.7. assigning „Access Denied” status to the Client, according to the provisions of the Agreement,
- 5.8. the Force Majeure.
6. TCGP shall not be liable for:
 - 6.1. quality parameters and feasibility of the delivery of the Services in telecommunications networks of third parties, in particular in the networks with which TCGP has interconnect arrangements,
 - 6.2. any content of the data that the Client transmits in connection with the use of the Services provided by TCGP. TCGP shall not interfere with the content of the data and shall not be liable for any violation of law arising from the transfer of information through TCGP telecommunications network.
7. TCGP shall be liable for any damages made only if they result from its wilful misconduct or gross negligence.
8. The Client's use of TCGP Network shall not violate the law and the provisions of these Terms of Services.
9. The Client shall be liable for any damages in TCGP Network caused by third parties which use TCGP Network through the Client.

§ 9. Security of the Telecommunications Services

1. TCGP has put in place applicable procedures to measure and organize traffic in the network consisting of the management of TCGP infrastructure and data transmission in TCGP Network in order to prevent reaching or exceeding capacities of the links. Traffic measurement and organization methods shall not affect the quality of the delivered Services.
2. TCGP shall not introduce any restrictions on access or use of the Services and applications except measures which TCGP shall be entitled to take in connection with violations of the security and integrity of TCGP Network, of networks of other TCGP clients or of the Services.
3. In the event when the violations referred to in par. 2 are discovered, TCGP shall be entitled to take actions envisaged in the Act, including:
 - 3.1. to notify the Client by e-mail about the measures taken with respect to the security of TCGP Network, of networks of other TCGP clients or of the Services and about risks related to the Service delivered,
 - 3.2. to notify the Client of the occurrence of a particular risk of a violation of the security of the network requiring measures that go beyond the technical and organizational measures taken by TCGP as well as of the options available to ensure the security and their related costs,
 - 3.3. to refrain from transmitting any messages which threatens the security of the network or of the Services,
 - 3.4. to interrupt or restrict the delivery of the Telecommunications Service on the terminals of the network from which messages threatening the security of the network or of the Services are transmitted,

- 3.6. publikowania informacji o podjętych działaniach na stronie internetowej TCGP.
4. W przypadku podjęcia środków lub kroków przewidzianych Ustawą TCGP nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków i kroków.

§ 10. Postanowienia dodatkowe

SIŁA WYŻSZA

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania postawień Umowy i Regulaminu w przypadku zaistnienia zdarzenia o charakterze Siły Wyższej.
2. Jakikolwiek zakłócenia w używaniu przez Klienta Usług wynikające ze zdarzeń określonych za Siłę Wyższą nie będą podstawą do zwolnienia Klienta z jego obowiązków wynikających z Umowy jeśli ich wykonanie jest możliwe pomimo zaistnienia zdarzenia o charakterze Siły Wyższej, z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Jeżeli z powodu zaistnienia zdarzenia o charakterze Siły Wyższej Klient zostanie pozbawiony możliwości korzystania z danej Usługi przez okres dłuższy niż 1 (jeden) miesiąc, Klient będzie miał prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w zakresie tej Usługi. W takim wypadku Klient nie będzie miał wobec TCGP jakichkolwiek roszczeń z tytułu zakończenia współpracy oraz niewykonywania lub nienależytego wykonywania tej Usługi z uwagi na zaistniałą Siłę Wyższą.
4. Za czas nieświadczenia przez TCGP danych Usług z powodu zaistnienia Siły Wyższej, wynikające z Umowy zobowiązanie Klienta do uiszczania należnych Opłat za te Usługi zostaje zawieszane.

POTRĄCENIE

5. Wyłącza się prawo Klienta do potrącenia wierzytelności Klienta wobec TCGP z wierzytelności TCGP wobec Klienta.

POUFNOŚĆ. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

6. Z zastrzeżeniem ust. 9 TCGP i Klient zobowiązani są do utrzymania w ścisłej tajemnicy wszelkich dotyczących drugiej Strony informacji technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych i organizacyjnych - niezależnie od formy i źródła ich otrzymania.
7. Nie są objęte tajemnicą :
 - 7.1. informacje jawne z mocy prawa,
 - 7.2. informacje o Stronie lub jej sprawach celowo podane przez nią do publicznej wiadomości lub w jakikolwiek inny sposób celowo przez Stronę rozpowszechnione, co do których Strona nie miała intencji i nie podjęła żadnych działań w celu zachowania ich w tajemnicy,
 - 7.3. informacje, co do których Strona wyraziła pisemną zgodę na ich ujawnienie – w określonym przez nią celu i zakresie.
8. TCGP i Klient są zobowiązani wykorzystywać zdobyte przez Strony informacje z jedynie w celu realizacji Usług i zobowiązań wynikających z Umowy i Regulaminu.
9. TCGP uprawniony jest do podawania:
 - 9.1. faktu nawiązania przez Strony współpracy w ramach Umowy i jej zakresie w materiałach informacyjnych i reklamowych TCGP,
 - 9.2. w przypadku Usługi Kolokacji - informacji dla właściciela / zarządcy Budynku o świadczeniu tej Usługi na rzecz Klienta.
10. TCGP zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, w tym w szczególności Ustawy.

- 3.5. to notify other telecommunications operators and entities dealing with the IT security on any identified risks,
- 3.6. to publish information about the actions taken on TCGP website.
4. In the event when the measures or steps provided in the Act are taken TCGP shall not liable for non-performance or improper performance of the Services to the extent resulting from such measures and steps taken.

§ 10. ADDITIONAL PROVISIONS.

FORCE MAJEURE

1. Neither Party shall be liable for non-performance or improper performance of the Agreement and of the Terms of Services in the event of the Force Majeure.
2. Any disruptions in the use of the Services by the Client resulting from the events defined as the Force Majeure shall not constitute the basis for releasing the Client from its obligations under the Agreement if their performance is possible despite the occurrence of the Force Majeure, subject to par. 4.
3. In the event when by reason of the Force Majeure the Client is prevented to use the given Service for a period longer than 1 (one) month, then the Client shall be entitled to terminate the Agreement with immediate effect in respect of such Service. In that case the Client shall not have the right to any claims against TCGP for the termination of cooperation and non-performance or improper performance of such Service by reason of the occurrence of the Force Majeure.
4. For the period of non-delivery of the Services by TCGP due to the Force Majeure the Client's obligation under the Agreement to pay the Fees for such services shall be suspended.

SET-OFF

5. The Client shall not have the right to set off any of the Client's claims from TCGP against TCGP claims from the Client.

CONFIDENTIALITY. TELECOMMUNICATIONS SECRECY. PROTECTION OF PERSONAL DATA

6. Subject to par. 9 TCGP and the Client shall be obliged to maintain in strict confidence all technical, technological, economic, financial, commercial, legal and organizational information related to the other Party regardless of their form and source.
7. The secrecy obligations shall not include:
 - 7.1. information which is public by law,
 - 7.2. information about the Party or affairs thereof deliberately made public or otherwise deliberately distributed by the Party as to which the Party has had no intention and has not take any actions in order to keep them in secret,
 - 7.3. information whose disclosure has been consented in writing by the Party – to the extent and for the purposes as agreed by the Party.
8. TCGP and the Client shall use the information obtained by the Parties solely and exclusively to carry out the Services and to comply with the obligations under the Agreement and under the Terms of Services.
9. TCGP shall be entitled to disclose:
 - 9.1. the fact of having established the cooperation between the Parties under the Agreement as well as the scope thereof in TCGP information and publicity materials,
 - 9.2. for the Colocation Service – information for the owner / manager of the Building on the delivery of the Service to the Client.
10. TCGP shall protect the secrecy of telecommunications to the extent specified by the applicable law, including in particular the provisions of the Act.

11. TCGP ma prawo do zapoznawania się, utrwalania, przechowywania, przekazywania lub innego wykorzystywania danych transmisyjnych (np. adresów/numerów nadawcy i odbiorcy komunikatów, wielkości ruchu w Punkcie Styku) oraz innych danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną (danych dotyczących użytkownika, treści indywidualnych komunikatów, danych o lokalizacji, danych o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci), jeśli:
 - 11.1. jest to przedmiotem Usługi lub jest to niezbędne do jej wykonania,
 - 11.2. następuje za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane te dotyczą,
 - 11.3. dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatów i związanych z nimi danych transmisyjnych,
 - 11.4. jest to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub odrębnymi przepisami.
12. W ramach świadczonych Klientowi Usług wszelkie czynności podejmowane przez TCGP wynikające z istoty danej Usługi nie stanowią przetwarzania danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych. Podmiotem wyłącznie uprawnionym i zobowiązanym w zakresie tej ustawy do decydowania o celach i środkach przetwarzania danych osobowych jest Klient.
13. TCGP przetwarza dane osobowe Klienta zgodnie z art. 23 ustawy, o której mowa w ust. 12, w celu zawarcia i wykonywania Umowy (świadczenia Usług) oraz dla potrzeb marketingu związanego ze świadczonymi przez TCGP Usługami oraz w celu dochodzenia przez TCGP roszczeń wynikających z Umowy.
14. Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane uprawnionym organom na podstawie obowiązujących przepisów oraz podmiotom zajmującym się dochodzeniem roszczeń.
15. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne za wyjątkiem tych danych, których przetwarzanie jest niezbędne do wykonania lub świadczenia Usługi.
16. Klientowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych, prawo ich poprawiania oraz, w przypadkach określonych w ustawie wskazanej w ust. 13, złożenia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych, a także wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.

§ 11. Postanowienia końcowe

PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW Z UMOWY

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, żadna ze Stron nie jest uprawniona do przeniesienia jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej pod rygorem nieważności zgody drugiej Strony.
2. TCGP ma prawo przenieść na osobę trzecią wierzytelności wynikające z Umowy. Uprawnienie to dotyczy także wierzytelności przyszłych.

ZMIANA REGULAMINU

3. W przypadku zmiany Regulaminu TCGP poinformuje Klienta pisemnie o zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika – w przypadku Usług telekomunikacyjnych – z decyzji Prezesa UKE. W przypadku niez zaakceptowania przez Klienta zmian Regulaminu, Klient może wypowiedzieć Umowę z zastrzeżeniem, iż jeśli na rzecz Klienta świadczone są w ramach Umowy:
 - 3.1. Usługi telekomunikacyjne – Klient ma prawo na realizację swojego uprawnienia do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu,
 - 3.2. wyłącznie Usługi nie będące Usługami telekomunikacyjnymi – Klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy w najbliższym terminie jej wypowiedzenia.

§ 11. Final provisions

TRANSFER OF RIGHTS AND OBLIGATIONS UNDER THE AGREEMENT

1. Subject to par. 2, neither Party shall be entitled to transfer any rights or obligations under the Agreement to any third party without the prior written consent of the other Party. Any transfer made otherwise shall be null and void.
2. TCGP shall have the right to transfer to a third party any of the claims arising from the Agreement. That right shall cover any future claims too.

AMENDMENTS TO THE TERMS OF SERVICES

3. In the case of amendments to the Terms of Services TCGP shall notify in writing about such amendments at least one month in advance. Such period may be shorter if the publication of any legal act which requires such amendments being made takes place less than a month before its entry into force or if such period results – for the Telecommunications Services – from the decision of the President of OEC. In the event when the Client does not accept the amended Terms of Services the Client may terminate the Agreement provided that if under the Agreement the Client is delivered:
 - 3.1. the Telecommunications Services – then the Client shall have the right to exercise its right until the entry into force of the amendments to the Terms of Services,
 - 3.2. only the Services which are not the Telecommunications Services – then the Client shall have the right to terminate the Agreement at the earliest possible date of termination thereof.

4. Aktualna wersja Regulaminu oraz planowane zmiany Regulaminu wraz z informacją o terminie wejścia ich w życie dostępne są na stronie internetowej telecitigroup.pl.

KORRESPONDENCIA

5. O ile z Umowy lub Regulaminu nie wynika inaczej, wszelka korespondencja między Stronami związana z wykonywaniem Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Strony zobowiązane są do powiadamiania się o każdorazowej zmianie ich adresu do doręczeń. Niedopełnienie przez Stronę powyższego obowiązku wywołuje ten skutek, że nieodebrana korespondencja wysłana na ostatnio podany adres Strony uznawana jest za skutecznie doręczoną z chwilą stwierdzenia odpowiednio przez pocztę lub kuriera niemożności doręczenia (data pierwszego awizo). Ponadto oświadczenie Strony uznaje się za skutecznie złożone drugiej Stronie w przypadku, gdy adresat odmówi odbioru przesyłki.

PRAWO WŁAŚCIWE. JĘZYK. SPORY

7. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy i Regulaminu mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy i kodeksu cywilnego.
8. W przypadku rozbieżności pomiędzy:
- 8.1. Umową a Regulaminem - rozstrzygające znaczenie mają postanowienia Umowy,
- 8.2. Zamówieniem a Umową - rozstrzygające znaczenie mają postanowienia Zamówienia.
9. W przypadku zawarcia Umowy w dwóch wersjach językowych, jedna z nich będzie wersją polskojęzyczną i stanowić będzie wersję rozstrzygającą. TCGP dopuszcza możliwość tłumaczenia Regulaminu na język obcy, z tym zastrzeżeniem, iż rozstrzygającą wersją Regulaminu jest Regulamin w wersji polskiej.
10. Wszelkie spory wynikające z Umowy rozstrzygane będą przez właściwy dla siedziby TCGP sąd powszechny, o ile Stronom nie uda się rozstrzygnąć sporu na drodze polubownej, w szczególności na drodze postępowania reklamacyjnego. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym, roszczeń określonych w Ustawie, przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
11. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.06.2014 r.

4. The current version of the Terms of Services and scheduled amendments to the Terms of Services together with information about the date of their entry into force shall be available at telecitigroup.pl.

CORRESPONDENCE

5. Unless the Agreement or the Terms of Services require otherwise, all correspondence between the Parties related to the performance of the Agreement shall be made in writing otherwise null and void.
6. The Parties shall notify each other about changes of their correspondence addresses. A failure by the Party to comply with such requirement shall result in any unclaimed correspondence sent to the last address given by the Party being considered to be effectively served once respectively the postman or the overnight courier has established that the correspondence can not be delivered (the date of the first notification). Furthermore, a statement of the Party shall be deemed effectively made to the other Party if the recipient refuses to receive the correspondence.

GOVERNING LAW. LANGUAGE. DISPUTES

7. To all matters not settled in the provisions of the Agreement and of the Terms of Services appropriate provisions of the Polish law, and in particular the Act and the Civil Code, shall respectively apply.
8. In the case of any discrepancies between:
- 8.1. the Agreement and the Terms of Services – the provisions of the Agreement shall prevail,
- 8.2. the Order and the Agreement – the provisions of the Order shall prevail.
9. In the event when the Agreement is executed in two language versions, one of them shall be prepared in Polish and shall take precedence and prevail. TCGP admits the possibility to translate the Terms of Services into a foreign language with the proviso that the Polish language version of the Terms of Services shall always prevail.
10. Any disputes arising from the Agreement shall be settled by common courts having jurisdiction over the registered office of TCGP unless the Parties manage to resolve the dispute amicably, in particular by way of complaint handling procedures. The right to pursue claims set out in the Act in the court proceedings shall be vested in end users after having exhausted the complaint handling procedures.
11. The Terms of Services shall come into force on June 1, 2014.