

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin świadczenia usługi Gwarancja SLA, dalej zwany Regulaminem SLA, określa zakres i warunki świadczenia usługi Gwarancja SLA przez Operatora.
2. Definicje określone w Regulaminie Świadczenia Usługi Multimedia Internet przez Operatora, dalej zwanym Regulaminem, mają bezpośrednie zastosowanie w niniejszym Regulaminie SLA, chyba że z treści Regulaminu SLA wprost wynika inaczej. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie SLA zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Regulaminu.
3. Abonent zobowiązany jest do zapoznania się i przestrzegania postanowień Regulaminu oraz niniejszego Regulaminu SLA.
4. Regulamin SLA jest przekazywany Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi albo Aneksu do Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi.
5. Regulamin SLA jest dostępny do wglądu w siedzibie oraz w Biurach Obsługi Klienta Operatora oraz na stronie multimedia.pl.

§2 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną posiadający zawartą z Operatorem Umowę Abonencką na świadczenie Usługi.
2. **Rekompensata SLA** – odszkodowanie przysługujące Abonentowi w przypadku przekroczenia Czasu Naprawy.
3. **Czas Naprawy** – liczony od momentu Zgłoszenia Awarii czas, w którym Operator zobowiązany jest usunąć Awarię, określony w Cenniku dla usługi Gwarancja SLA.
4. **Godziny robocze** – godziny, w których usuwane są Awarie, zdefiniowane dla usługi Gwarancja SLA jako przedział godzin od godz. 7.00 do godz. 22.00, we wszystkie dni tygodnia.
5. **Usługa** – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora, polegająca na dostępie do sieci Internet (Usługa Multimedia Internet).
6. **Gwarancja SLA** – Usługa Dodatkowa do Usługi, w przedmiocie zapewnienia przez Operatora sprawnego usuwania Awarii.
7. **Zgłoszenie Awarii** – zakwalifikowanie przez służby techniczne Operatora zgłoszonego zdarzenia jako Awaria, dokonane zgodnie z §7 Regulaminu SLA.

§3 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI GWARANCJA SLA

1. W ramach usługi Gwarancja SLA Operator zobowiązuje się do usunięcia Awarii w czasie nie dłuższym niż Czas Naprawy.
2. Operator zastrzega możliwość świadczenia usługi Gwarancja SLA w wariantach (pakietach), które określać będzie Cennik.
3. Zakres usługi Gwarancja SLA, określony w Cenniku, w tym dla danego wariantu (pakietu), stanowi podstawę do określenia Czasu Naprawy oraz wysokości Rekompensaty SLA.
4. W razie posiadania przez Abonenta więcej niż jednego Pakietu Internet w ramach tej samej Umowy Abonenckiej lub w razie świadczenia Usługi w ramach tej samej Umowy Abonenckiej do więcej niż jednego miejsca świadczenia Usługi, Umowa Abonencka określa Pakiet Internet wraz z miejscem świadczenia Usługi, objęty usługą Gwarancja SLA zamówioną przez Abonenta.

§4 PRAWA I OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Zamówienie na usługę Gwarancja SLA mogą złożyć Abonenci, którzy posiadają zawartą z Operatorem Umowę Abonencką na świadczenie Usługi.
2. Abonent zobowiązany jest zapewnić dostęp do Lokalu w Godzinach roboczych co najmniej na 1 godzinę przed upływem Czasu Naprawy.
3. W razie braku zapewnienia dostępu do Lokalu na zasadach określonych w ust. 2 powyżej, usunięcie Awarii realizowane jest zgodnie z Regulaminem, a usługa Gwarancja SLA i Regulamin SLA nie mają zastosowania, w szczególności Abonentowi nie będzie przysługiwać Rekompensata SLA.
4. Abonent jest uprawniony do otrzymania Rekompensaty SLA, pod warunkiem zapewnienia przez Abonenta dostępu do Lokalu zgodnie ust. 2 niniejszego paragrafu.
5. Przyznanie Rekompensaty SLA następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §18 Regulaminu. Wysokość udzielonej Rekompensaty SLA określać będzie Operator w odpowiedzi na reklamację przekazaną Abonentowi w postępowaniu reklamacyjnym lub zostanie ona określona w dokumentach rozliczeniowych za Usługę przekazanych Abonentowi.
6. Zakończenie świadczenia usługi Gwarancja SLA następuje po wypowiedzeniu tej usługi, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie, w którym zostało złożone wypowiedzenie usługi Gwarancja SLA lub z dniem zaprzestania świadczenia Abonentowi Usługi w związku z zakończeniem Umowy Abonenckiej, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.
7. Wypowiedzenie Umowy Abonenckiej w zakresie świadczenia usługi Gwarancja SLA nie jest równoznaczne i nie pociąga za sobą automatycznego wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej.

§5 REKOMPENSATA SLA

1. Podstawą do przyznania Rekompensaty SLA dla Abonenta jest przekroczenie przez Operatora Czasu Naprawy, pod warunkiem zapewnienia przez Abonenta dostępu do Lokalu zgodnie z postanowieniami §4 ust. 2 Regulaminu SLA.
2. Wysokość Rekompensaty SLA stanowi określoną procentowo w Cenniku część opłaty za Abonament za Pakiet Internet objęty usługą Gwarancja SLA, którego dotyczy Awaria, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w usunięciu Awarii ponad Czas Naprawy.
3. Rekompensata SLA nie może przekraczać wysokości miesięcznej Opłaty za Abonament za Pakiet Internet objęty usługą Gwarancja SLA, którego dotyczy Awaria (limit), bez względu na liczbę Zgłoszeń Awarii. Powyższy limit obowiązuje także w razie wystąpienia więcej niż jednej Awarii w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje Rekompensata SLA, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. W kwocie Rekompensaty SLA zawiera się również odszkodowanie za przerwę w działaniu Usługi wykraczającą ponad termin usuwania Awarii określony w Regulaminie. W każdym przypadku wysokość Rekompensaty SLA nie może być niższa od kwoty odszkodowania, o którym mowa jest w §17 ust. 9¹ zdanie 1 Regulaminu.

§6 ZGŁASZANIE AWARII

1. Operator nie odpowiada za Awarie wynikające z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym wynikające z braku działania lub nieprawidłowego działania Terminala.
2. Służby techniczne Operatora działają w Godzinach roboczych w czasie umożliwiającym usunięcie Awarii, bez przekraczania Czasu Naprawy.
3. Przedział godzin od godz. 22.00 do godz. 7.00, tj. poza Godzinami roboczymi dla usługi Gwarancja SLA, nie jest wliczany do Czasu Naprawy.
4. Abonent zgłasza Awarię pod numerem infolinii wsparcia technicznego Operatora dedykowanym dla usługi Gwarancja SLA prezentowanym na stronie multimedia.pl.

§7 ROZLICZENIA

1. Rekompensata SLA pomniejsza łączną kwotę (saldo) zobowiązań Abonenta z tytułu świadczenia Usługi.
2. W razie braku wymagalnych zobowiązań Abonenta z tytułu świadczenia Usługi, Rekompensata SLA zostanie przekazana Abonentowi przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, bądź przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.

§8 OPŁATY

1. Jeżeli Cennik tak stanowi, z tytułu uruchomienia usługi Gwarancja SLA Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
2. Wysokość opłaty abonamentowej za usługę Gwarancja SLA oraz sposób jej naliczania określa Cennik.
3. W przypadku braku akceptacji przez Abonenta zmian Cennika w zakresie usługi Gwarancja SLA, Abonent uprawniony jest do złożenia oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej w zakresie usługi Gwarancja SLA, ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmienionego Cennika. W takim wypadku ma zastosowanie §4 ust. 6 i 7 Regulaminu SLA.
4. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową za usługę Gwarancja SLA, w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą przyjętemu przez Operatora Okresowi Rozliczeniowemu.

§9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin SLA obowiązuje od 01.04.2018 r.