

Regulamin świadczenia Usługi Gwarancja SLA dla firm

Regulamin obowiązuje od 15.01.2026 r. do odwołania.

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin ("Regulamin") określa zasady świadczenia usługi „Gwarancja SLA dla Firm” ("Usługa") przez P4 sp. z o.o. („Operator”) z siedzibą w Warszawie przy ul. Wynałazek 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi 48.856.500,00 złotych.
2. Usługa świadczona jest na zasadach określonych w Regulaminie na rzecz Abonentów, którzy korzystają z usługi dostępu do internetu stacjonarnego w ramach Oferty Internet Światłowodowy dla Firm IV i V dla taryf od prędkości pobierania danych do 1000 Mb/s (do 1 Gb/s), na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”).
3. Przed skorzystaniem z Usługi każdy Abonent zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego regulaminu.

II. Definicje

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent	Podmiot będący przedsiębiorcą (czyli osobą fizyczną, osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej albo innym podmiotem, który posiada REGON), korzystający z usług wskazanych w ust. 2 oraz niebędący konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego.
Usługa Gwarancja SLA	Usługa utrzymania poziomu usługi dostępu do internetu stacjonarnego, jako usługa dodatkowa przeznaczona dla Abonentów.
Usterka	czasowy brak możliwości korzystania z usługi dostępu do internetu stacjonarnego spowodowany wadliwą pracą Sieci, ONT lub Urządzenia, uniemożliwiający korzystanie z usługi dostępu do internetu stacjonarnego, z wyłączeniem pogorszenia jakości sygnału oraz przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.
Godziny Robocze	godziny, w których są rozwiązywane Usterki, zdefiniowane dla Usługi Gwarancja SLA jako 07:00 – 22:00 we wszystkie dni tygodnia
Godziny wizyt techników	godziny, w których realizowane są wizyty techników w Lokalu Abonenta, mające na celu usuwanie Usterki.
Bonifikata	rabat naliczany w stosunku do wysokości faktury w okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła Usterka nieusunięta w czasie zdefiniowanym jako Maksymalny Czas Usunięcia Usterki.
Maksymalny Czas Usunięcia Usterki	czas, w którym zgłoszona Usterka powinna zostać usunięta przez Dostawcę usługi, bez konieczności wypłacania Bonifikaty, liczony od momentu Skutecznego Zgłoszenia Usterki.
Skuteczne Zgłoszenie Usterki	zakwalifikowanie przez służby techniczne Operatora, zdarzenia zgłoszonego przez Abonenta jako Usterka

III. Usługa

1. Usługa Gwarancja SLA jest usługą w ramach której otrzymujesz wyższy poziom wsparcia technicznego i usuwania awarii dotyczących Usługi Internetu Światłowodowego dla Firm
2. Gwarancja SLA jest świadczona jest tylko w przypadku jeśli korzystasz z usługi Internetu Światłowodowego dla Firm przy wykorzystaniu naszego routera jaki udostępnił Ci na potrzeby świadczenia usługi dostępu do internetu stacjonarnego. Powyższe oznacza, że SLA nie obejmuje przypadków, w których korzystasz z innego urządzenia.
3. W ramach Usługi Gwarancja SLA możliwe są dwa warianty:
 - 3.1. Wariant I – Gwarancja SLA 8h – Maksymalny Czas Usunięcia Usterki wynosi 8 godzin
 - 3.2. Wariant II – Gwarancja SLA 12h - Maksymalny Czas Usunięcia Usterki wynosi 12 godzin
4. Wariant Usługi, z której Abonent może skorzystać wskazany jest w Cenniku Oferty.
5. W ramach Gwarancji SLA zapewniamy Ci:
 - 5.1. Gotowość naszych służb technicznych do usunięcia Usterki usługi dostępu do internetu stacjonarnego przez 24 godziny na dobę w ciągu całego roku.
 - 5.2. Usunięcie Usterki w ciągu 8 lub 12 godzin, w zależności od wariantu, od momentu, w którym dokonasz Skutecznego Zgłoszenia Usterki na numer podany na naszej stronie internetowej www.play.pl, a my potwierdzimy jej przyjęcie.

IV. Warunki skorzystania

1. Abonent zobowiązany jest zapewnić dostęp do Lokalu w Godzinach Roboczych i w czasie nie dłuższym niż na 1 godzinę przed upływem Maksymalnego Czasu Usunięcia Usterki dla danego wariantu Usługi Gwarancja SLA.
2. W przypadku braku zapewnienia dostępu do Lokalu w terminie określonym w pkt. III.5, usunięcie Usterki realizowane jest zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępu do internetu stacjonarnego, a Maksymalny Czas Usunięcia Usterki nie mają zastosowania, ponadto Abonentowi nie będzie przysługiwać Bonifikata.
3. W przypadku braku kontaktu z Abonentem w celu umówienia wizyty technika w ciągu 2 godzin od momentu Skutecznego Zgłoszenia Usterki z winy Abonenta, usunięcie Usterki realizowane jest zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępu do internetu stacjonarnego, a Maksymalny Czas Usunięcia Usterki nie ma zastosowania, ponadto Abonentowi nie będzie przysługiwać Bonifikata.

V. Zgłaszanie i usuwanie Usterki

1. Operator nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń końcowych Abonenta.
2. Wizyty techników realizowane są codziennie w godzinach 07:00 – 22:00 w czasie umożliwiającym usunięcie Usterki, bez przekraczania Maksymalnego Czasu Usunięcia Usterki.
3. Przedział czasu między 22:00 a 7:00 (czyli poza Godzinami Roboczymi) nie jest wliczany do Maksymalnego Czasu Usunięcia Usterki.

VI. Bonifikata

1. Abonent Usługi Gwarancja SLA jest uprawniony do otrzymania Bonifikaty, jeżeli w przypadku Skutecznego Zgłoszenia Usterki przywrócenie działania usługi dostępu do internetu stacjonarnego nie nastąpiło w czasie zdefiniowanym jako Maksymalny Czas Usunięcia Usterki, pod warunkiem zapewnienia przez Abonenta dostępu do Lokalu zgodnie z postanowieniami pkt. IV tego Regulaminu. Przyznanie Bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w pkt. 2 poniżej.

2. Tryb postępowania reklamacyjnego
 - 2.1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora Maksymalnego Czasu Usunięcia Usterki.
 - 2.2. Do postępowania reklamacyjnego związanego ze świadczeniem Usługi Gwarancja SLA zastosowanie mają postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępu do internetu stacjonarnego.
3. W przypadku, gdy Maksymalny Czas Usunięcia Usterki w zależności od wariantu przekroczy 8 godzin lub 12 godzin, zwrócimy Ci 1/30 (słownie: jedną trzydziestą) miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej z tytułu usługi dostępu do internetu stacjonarnego świadczonej w danym Lokalu (gdzie zidentyfikowano Usterkę) za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w jej świadczeniu, przy czym czas 24-godzinnych przerw jest liczony po upływie pierwszych 8/12 godzin (zależnie od wariantu Usługi Gwarancji SLA)
4. Wysokość naliczonej Bonifikaty nie może być większa niż wysokość miesięcznego zobowiązania Abonenta wynikająca z wartości abonamentu za usługę dostępu do internetu stacjonarnego z Usługą Gwarancja SLA, świadczoną na warunkach Cennika oferty, do której została złożona reklamacja dotycząca Usługi Gwarancja SLA.

VII. Aktywacja i dezaktywacja Usługi

1. Usługa zostaje aktywowana w momencie zawarcia umowy/aneksu do umowy na usługę dostępu internetu stacjonarnego dla Firm z określonym w Cenniku oferty wariantem Usługi Gwarancja SLA.
2. Za uruchomienie Usługi nie pobieramy od Abonenta dodatkowej opłaty.
3. Usługa jest stałym elementem oferty. Abonent może zrezygnować z Usługi Gwarancja SLA tylko jeśli zrezygnuje z usługi dostępu do internetu stacjonarnego lub zawrze aneks do umowy na usługę dostępu do internetu stacjonarnego bez Usługi Gwarancja SLA.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Zapytania, zgłoszenia lub reklamacje związane z Usługą mogą być zgłaszane do Operatora na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępu do internetu stacjonarnego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:
 - 2.1. niepoprawnej konfiguracji Sprzętu Odbiorczego i innych urządzeń Abonenta;
 - 2.2. braku odpowiedniego zabezpieczenia Sprzętu Odbiorczego i innych urządzeń Abonenta korzystającego z usługi dostępu do internetu stacjonarnego przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich, w tym za utratę lub uszkodzenie danych;
 - 2.3. pojawienia się na Sprzęcie Odbiorczym i innych urządzeniach Abonenta korzystającego z z usługi dostępu do internetu stacjonarnego szkodliwego oprogramowania, w szczególności wirusów, „robaków” lub „koni trojańskich” na skutek połączenia przy wykorzystaniu usługi dostępu do internetu stacjonarnego;
 - 2.4. szkód wyrządzonych treścią danych/informacji przesyłanych przez Abonentów w ramach usługi dostępu do internetu stacjonarnego .
3. Całkowita odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w zakresie Usługi ograniczona jest, w danym miesiącu, do równowartości opłaty pobranej za usługę dostępu do internetu stacjonarnego za miesiąc, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające odpowiedzialność Operatora. Odpowiedzialność Operatora z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona.
4. Ograniczenia wskazane w ust. 2 i 3 nie dotyczą odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych umyślnie.
5. W zakresie nieuregulowanym niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednio postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępu do internetu stacjonarnego oraz Cennika Oferty.

6. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia pisane w treści niniejszego regulaminu z dużej litery należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą odpowiednio w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępu do internetu stacjonarnego i Cennika Oferty.
7. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami tego Regulaminu, a postanowieniami Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępu do internetu stacjonarnego postanowienia tego Regulaminu będą miały charakter nadrzędny. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami tego Regulaminu, a Cennika oferty postanowienia Cennika oferty będą miały charakter nadrzędny.
8. Operator zastrzega możliwość czasowej niedostępności usługi dostępu do internetu stacjonarnego z przyczyn technicznych, w szczególności związanych z wprowadzaniem zmian w usłudze dostępu do internetu stacjonarnego. Operator dołoży starań, aby niedostępność usługi dostępu do internetu stacjonarnego była możliwie najmniej uciążliwa dla Abonenta.
9. Operator zastrzega sobie prawo do całkowitego lub częściowego zakończenia świadczenia Usługi. Postanowienia ust. 12 stosuje się odpowiednio do takich przypadków.
10. Operator może zmienić Regulamin z następujących przyczyn:
 - 10.1. zmiana przepisów prawa;
 - 10.2. potrzeba dostosowania do orzeczeń i wytycznych organów administracji i sądów, w tym Sądu Najwyższego;
 - 10.3. zmiana funkcjonalności Usługi;
 - 10.4. zmiany techniczne i technologiczne niezależne od Operatora lub wymagane z uwagi na dostosowanie Usługi do technologii odpowiadających standardom rynkowym;
 - 10.5. istotna zmiana kosztów świadczenia Usługi, w szczególności z uwagi na zmianę cen dostawców mediów lub poddostawców Operatora;
 - 10.6. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi.
11. Operator poinformuje o zmianach Regulaminu poprzez opublikowanie treści nowego Regulaminu na stronie Internetowej www.play.pl oraz za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (SMS lub e-mail) z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian.
12. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmian Regulaminu, może wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi na warunkach określonych w Umowie.