

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH GIGALINK

obowiązujący od 20 czerwca 2013r.

§ 1 [Postanowienia wstępne]

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (dalej zwany „Regulaminem”), określa zasady świadczenia na rzecz podmiotów nie będących konsumentami usług telekomunikacyjnych nie będących publicznie dostępnymi usługami telekomunikacyjnymi oraz związanych z nimi usług dodatkowych przez GigaLink z siedzibą we Wrocławiu pl. Wolności 7
2. Podstawą wykonywania działalności telekomunikacyjnej przez GigaLink jest wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. GigaLink może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w tym związane z ofertami specjalnymi.
4. Postanowienia Umowy, w tym załączników do Umowy, Cennika oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. GigaLink dla świadczenia Usługi może posługiwać się podwykonawcami.

§ 2 [Definicje]

1. Określenia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej w Regulaminie, Cenniku lub Umowach, do których ma zastosowanie Regulamin, oznaczają:
 - a. ”Abonent” – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną Umowy;
 - b. ”Awaria” – przerwa w świadczeniu Usługi lub obniżenie jakości świadczenia Usługi zdefiniowane w Umowie;
 - c. ”Cennik” – zestawienie cen Usług świadczonych przez GigaLink;
 - d. ”Czas Reakcji Na Awarię” – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym

przez GigaLink utworzeniem Zgłoszenia Problemu a rozpoczęciem prac nad jej usunięciem;

e. "Czas Usunięcia Awarii" – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym przez GigaLink utworzeniem Zgłoszenia Problemu a usunięciem Awarii;

f. "Dzień Roboczy" – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni wolnych od pracy na podstawie przepisów prawa;

g. „HelpDesk” – jednostka lub jednostki organizacyjne GigaLink odpowiedzialne za przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń dotyczących kwestii reklamacyjnych, bilingowych lub technicznych, w tym zgłoszeń Awarii;

h. "Linia Dostępowa" – łącze telekomunikacyjne wraz z obsługującymi je urządzeniami telekomunikacyjnymi, służące do połączenia urządzenia Abonenta z Siecią GigaLink; przydzielony Abonentowi interfejs w urządzeniu Sieci GigaLink, znajdującym się w Węźle GigaLink, nie jest elementem Linii Dostępowej;

i. "Okno Serwisowe" – okres w środy, soboty, niedziele i poniedziałki w godzinach 0:00-05:00, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane

j. "Okres Rozliczeniowy" – miesiąc kalendarzowy, za który dokonywane są rozliczenia świadczeń pieniężnych Abonenta wobec GigaLink; pierwszy Okres Rozliczeniowy (z wyłączeniem aneksów) trwa od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanej w treści protokołu zdawczo-odbiorczego do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli świadczenie Usługi zostało zakończone w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, Okres Rozliczeniowy kończy się z dniem zakończenia świadczenia Usługi;

k. "Opłata" – wynagrodzenie GigaLink za świadczenie Usługi w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych (Opłata abonamentowa), za świadczenia jednorazowe (Opłata jednorazowa), według stopnia wykorzystania Usługi lub inne zależności Abonenta wobec GigaLink;

l. "Prace Planowane" – Prace konserwacyjne i modernizacyjne w Sieci GigaLink mogące skutkować przerwami w świadczeniu Usługi, które nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową;

m. "Sieć GigaLink" – sieć telekomunikacyjna służąca bezpośrednio lub pośrednio do świadczenia Usług;

n. "Siła Wyższa" – zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i któremu nie można

zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności (np. katastrofalne działanie przyrody, wojna, rozruchy, itp.);

o. "Umowa" – umowa o świadczenie Usługi zawarta z Abonentem w formie przewidzianej prawem;

p. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna nie będąca publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną lub związana z nią usługa dodatkowa świadczona przez GigaLink;

q. "Węzeł GigaLink" – infrastruktura telekomunikacyjna znajdująca się w jednej lokalizacji, zarządzana przez GigaLink i stanowiąca część Sieci GigaLink;

r. "Zgłoszenie Problemu" – dokument w formie elektronicznej, wystawiony w systemie informatycznym GigaLink, zawierający niezbędne informacje na temat Awarii.

2. Pojęcia, które występują w Regulaminie, Umowie, w tym również załącznikach do Umowy, lub Cenniku, a nie zostały zdefiniowane powyżej, lecz posiadają swe definicje w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, Cenniku lub przepisach prawa, mają znaczenie zdefiniowane odpowiednio w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, Cenniku lub znaczenie nadane im przepisami prawa.

§ 3 [Umowa i rozpoczęcie świadczenia Usług]

1. GigaLink może uzależnić zawarcie umowy od:

a. dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec GigaLink zobowiązania wynikającego z Umowy,

b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu GigaLink lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,

c. możliwości zapewnienia warunków technicznych wykonywania Usługi.

2. Skutki złożenia przez Abonenta w Umowie nieprawdziwych oświadczeń, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonania Umowy obciążają Abonenta.

3. GigaLink potwierdzi uruchomienie Usługi, przekazując Abonentowi drogą faksową, pocztą elektroniczną lub pisemnie protokół zdawczo-odbiorczy zawierający datę uruchomienia Usługi. Abonent w terminie trzech Dni Roboczych od otrzymania protokołu zdawczo-odbiorczego podpisze go i dostarczy GigaLink drogą faksową, pocztą elektroniczną lub pisemnie. W przypadku niedostarczenia

podpisanego protokołu zdawczo-odbiorczego w terminie, jednostronne podpisanie tego protokołu przez GigaLink

wywołuje skutki równoznaczne z podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego przez GigaLink i Abonenta, z zastrzeżeniem ust.4.

4. Jeżeli w terminie trzech Dni Roboczych od otrzymania protokołu zdawczo-odbiorczego Abonent zasadnie zakwestionuje zgodność Usługi z Umową, GigaLink doprowadzi do zgodności Usługi z Umową. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.

§ 4 [Cennik]

1. Opłaty za Usługi określone są w Umowie lub Cenniku.

2. GigaLink doręcza na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Opłat, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. 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 z decyzji Prezesa UKE. W trakcie Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) GigaLink jest uprawniony do podwyższenia dotyczącej Abonenta Opłaty wyłącznie w przypadku, kiedy jest to następstwem zmiany przepisów prawa lub rozstrzygnięć właściwych organów.

3. W przypadku podwyższenia dotyczącej Abonenta Opłaty, ulega ona zmianie, o ile Abonent nie wypowiedzie Umowy przed wejściem zmian w życie.

§ 5 [Korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych]

1. W celu wykonania Umowy GigaLink może zainstalować u Abonenta i umożliwić używanie urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, co Abonent potwierdza podpisaniem odpowiedniego protokołu przekazania urządzenia lub elementu infrastruktury. Abonent ma obowiązek uniemożliwić dostęp osób nieupoważnionych do tych urządzeń lub elementów infrastruktury, o ile znajdują się one w pomieszczeniach lub w obrębie nieruchomości, którymi Abonent włada na podstawie posiadania, własności lub innego tytułu prawnego. Uprawnienie GigaLink do instalacji

i eksploatacji urządzeń oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej obejmuje m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie zakończenia Sieci GigaLink oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez przedstawiciela GigaLink. Abonent zobowiązany jest zapewnić zasilanie energią elektryczną urządzeń końcowych oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, jeżeli jest to wymagane do świadczenia Usługi.

2. Udostępnione Abonentowi przez GigaLink telekomunikacyjne urządzenia końcowe mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez GigaLink. GigaLink zarządza urządzeniami końcowymi udostępnionymi Abonentowi, chyba że Umowa stanowi inaczej.

3. Abonent umożliwi przedstawicielom GigaLink dostęp, o którym mowa w ust. 1, w celu obsługi, kontroli, naprawy urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, usuwania przerw

w świadczeniu Usługi lub dokonywania prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych. GigaLink nie ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerwy w świadczeniu Usługi, której GigaLink nie mógł usunąć w wyniku braku dostępu, o którym mowa w ust. 1, jak również tego rodzaju przerw nie uwzględnia się przy ustalaniu Czasu Dostępności Usługi oraz Czasu Usunięcia Awarii.

4. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent niezwłocznie zwróci GigaLink wszystkie urządzenia i elementy infrastruktury, o których mowa w ust. 1, otrzymane od GigaLink lub umożliwi GigaLink ich demontaż lub odbiór na koszt GigaLink. Stan tych urządzeń i elementów infrastruktury nie powinien być gorszy niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku uszkodzenia, utraty lub

nieumżliwienia demontażu urządzenia lub elementu infrastruktury, o którym mowa w ust. 1, Abonent zobowiązany jest odpowiednio do zwrotu GigaLink wszystkich udokumentowanych przez GigaLink kosztów naprawy lub zakupu takiego urządzenia lub elementu infrastruktury.

5. Podczas uruchamiania i korzystania z urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, przekazanych Abonentowi do używania na okres obowiązywania Umowy oraz podczas korzystania z Sieci GigaLink, Abonent powinien przestrzegać odpowiednich przepisów prawa lub powszechnie stosowanych norm, zasad bezpieczeństwa, wymagań technicznych i eksploatacyjnych.

6. Abonent odpowiada za skutki używania przez niego lub osoby, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usługi, oprogramowania nieposiadającego licencji wymaganych przepisami prawa.

7. Abonent umożliwi GigaLink skontrolowanie sposobu korzystania z Usługi oraz stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej.

8. GigaLink świadczy Usługę do miejsca udostępnionego Abonentowi zakończenia Sieci GigaLink lub połączenia Sieci GigaLink z siecią Abonenta za pośrednictwem Linii Dostępowej.

9. Abonent od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zobowiązany jest zaprzestać korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, adresów IP, numerów telefonicznych, bądź innych identyfikatorów przyznanych Abonentowi przez GigaLink.

§ 6 [Zawieszenie świadczenia Usług]

1. GigaLink może zawiesić świadczenie Usługi, bez prawa Abonenta do odszkodowania, w następujących przypadkach:

a. świadczenia przez Abonenta lub osobę, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, bez zgody GigaLink, usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez GigaLink;

b. korzystania za pośrednictwem Abonenta z Sieci GigaLink przez osoby trzecie, nieupoważnione przez GigaLink lub Abonenta,

c. działania lub zaniechania Abonenta lub osoby, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, powodującego szkodę lub utrudniającego bądź uniemożliwiającego świadczenie lub korzystanie z usług przez innych abonentów, GigaLink lub inne podmioty współpracujące z GigaLink;

d. opóźnienia w uiszczaniu całości lub w części Opłaty lub jakiegokolwiek innej należności wobec GigaLink;

e. korzystania z Usługi w sposób naruszający obowiązujące przepisy lub dobre obyczaje, np. poprzez rozpowszechnianie treści o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;

f. rozsyłania lub stosowania złośliwego oprogramowania, rozsyłania niezamówionych informacji, podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakiegokolwiek zapisu do informacji osób trzecich bez ich zgody;

g. wykorzystywania urządzeń lub oprogramowania przez Abonenta niespełniających zasadniczych wymagań, niewspółpracujących z innymi urządzeniami znajdującymi się w Sieci GigaLink, powodujących uszkodzenia Sieci GigaLink lub zakłócających jej funkcjonowanie;

h. wystąpienia istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta;

i. niezłożenia przewidzianego Umową zabezpieczenia;

j. korzystania z Usługi poza miejscem wskazanym w Umowie;

k. złożenia przez Abonenta nieprawdziwego oświadczenia, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonania Umowy;

l. niemożliwienia GigaLink wymiany urządzenia końcowego lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w wyznaczonym przez GigaLink terminie, niemożliwienia dostępu do urządzenia końcowego lub innych elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w celu wykonania Prac Planowanych lub usunięcia Awarii, bądź też niezapewnienia w inny sposób dostępu, o którym mowa w § 5 ust. 1;

m. niemożliwienia lub utrudnienia GigaLink przez Abonenta skontrolowania sposobu korzystania z Usługi lub stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej GigaLink;

n. naruszenia w inny sposób postanowień Regulaminu, Umowy lub innych warunków świadczenia Usług.

2. Ponadto GigaLink ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

a. żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;

b. GigaLink utraci w całości lub części uprawnienia niezbędne do świadczenia Usługi, w szczególności do uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;

c. z innych względów, w szczególności technicznych, GigaLink utraci możliwości świadczenia Usługi.

3. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 1 i ust. 2 lit. a Abonent wnosi Opłaty w wysokości uregulowanej w Cenniku lub Umowie.

4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległości wobec GigaLink wraz z naliczonymi odsetkami.

5. W przypadku zawieszenia Usługi na podstawie ust. 1, GigaLink może uzależnić wznowienie świadczenia Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.

6. Okresu zawieszenia świadczenia Usługi nie uwzględnia się przy ustalaniu Czasu Dostępności Usługi oraz Czasu Usunięcia Awarii.

§ 7 [Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji]

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy GigaLink określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowo obliczoną Opłatę. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka GigaLink rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów GigaLink. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
- b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez GigaLink lub adres miejsca zakończenia Sieci GigaLink,
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy GigaLink określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- h. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, GigaLink o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, sporządzonego przez jednostkę przyjmującą reklamację. Reklamacja może zostać złożona także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.

W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce obsługującej Abonentów, osoba przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia Reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, GigaLink jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki GigaLink rozpatrującej reklamację. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez GigaLink odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a. nazwę jednostki GigaLink rozpatrującej reklamację;
- b. powołanie podstawy prawnej;
- c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- e. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
- g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego GigaLink, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

9. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.

§ 8 [Usługi serwisowe, tryb zgłaszania i obsługi Awarii oraz Prace Planowane]

1. Usługi serwisowe świadczone są przez GigaLink, z którym Abonent może skontaktować się za pośrednictwem HelpDesk GigaLink. W ramach usług serwisowych GigaLink zapewnia nadzór nad ciągłością i jakością świadczenia Usług, w tym utrzymywanie ustalonych w Umowie warunków technicznych

Usługi, przyjmowanie zgłoszeń oraz usuwanie Awarii. Szczegółowe warunki usług serwisowych mogą być określone w Umowie.

2. Abonent zobowiązany jest zgłaszać Awarie do HelpDesk GigaLink niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Zgłoszenie Awarii powinno zawierać dane umożliwiające identyfikację Abonenta, Usługi oraz opis Awarii.

3. Przyjmujący informację o Awarii tworzy Zgłoszenie Problemu i na żądanie podaje jego numer osobie zgłaszającej Awarię.

4. Abonent podczas kontaktów z GigaLink w sprawach dotyczących usuwania Awarii powinien podawać numer Zgłoszenia Problemu.

5. Podczas usuwania Awarii może zaistnieć konieczność współpracy GigaLink z Abonentem. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem przez co najmniej godzinę, GigaLink może wstrzymać usuwanie Awarii. Momentem wstrzymania jest w takim przypadku godzina rozpoczęcia prób skontaktowania się z Abonentem. Czas wstrzymania usuwania Awarii nie jest wliczany do Czasu Usunięcia Awarii. W takim przypadku osoby obsługujące dane Zgłoszenie Problemu podejmują próbę skontaktowania się z Abonentem, łącznie nie dłużej jednak niż przez 3 godziny. Jeżeli próba taka powiedzie się, bieg Czasu Usunięcia Awarii rozpoczyna się ponownie. Jeżeli próba taka nie powiedzie się, Zgłoszenie Problemu zostaje zawieszona.

6. Po usunięciu Awarii GigaLink kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia usunięcia Awarii. Abonent potwierdza usunięcie Awarii, co skutkuje zamknięciem Zgłoszenia Problemu. W przypadku braku odpowiedzi Abonenta, braku możliwości skontaktowania się z Abonentem lub bezzasadnej odmowy potwierdzenia przez Abonenta usunięcia Awarii, GigaLink zamyka Zgłoszenie Problemu bez potwierdzenia ze strony Abonenta.

7. GigaLink będzie informował Abonenta o Pracach Planowanych prowadzonych w Oknie Serwisowym w formie pisemnej, drogą faksową, telefonicznie lub pocztą elektroniczną z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem. Prace Planowane prowadzone poza Oknem Serwisowym będą każdorazowo uzgadniane z Abonentem. Przerwy w świadczeniu Usług spowodowane Pracami Planowanymi, o

których Abonent został prawidłowo poinformowany lub które zostały uzgodnione z Abonentem, nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową, nawet gdy wystąpiły po zgłoszeniu Awarii przez Abonenta.

§ 9 [Dane dotyczące funkcjonalności Usług]

1. GigaLink gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Usługi, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych.

2. GigaLink może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci GigaLink lub Usług. Ponadto ograniczenia mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Umowy.

3. GigaLink jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci GigaLink i Usług:

a. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci GigaLink, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami;

b. informowania użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez GigaLink, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;

c. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci GigaLink lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci GigaLink lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez GigaLink działaniach;

d. podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci GigaLink, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci GigaLink lub Usług, oraz przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci GigaLink, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci GigaLink lub Usług;

e. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci GigaLink, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.

§ 10 [Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz odszkodowania]

1. GigaLink ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.

2. Abonent odpowiada za szkody GigaLink lub podmiotów współpracujących z GigaLink, spowodowane przez Abonenta lub osoby trzecie, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usług lub Sieci GigaLink za swoim pośrednictwem.

3. GigaLink nie odpowiada za treść danych transmitowanych w Sieci GigaLink w związku z umową o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą przez Abonenta z osobą trzecią.

4. GigaLink nie odpowiada za możliwość realizowania Usługi w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi GigaLink posiada połączenia międzyoperatorskie oraz za parametry jakościowe tych sieci.

5. GigaLink nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Abonenta.

6. GigaLink nie odpowiada za szkodę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem:

a. działania Siły Wyższej,

b. przyczyn dotyczących Abonenta lub osoby trzeciej,

c. zawieszenia świadczenia Usługi uzgodnionego przez Abonenta i GigaLink lub wynikającego z Regulaminu lub Umowy,

d. naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy.

Wyłączenie odpowiedzialności GigaLink na podstawie niniejszego ustępu nie uchybia innym wyłączeniom odpowiedzialności określonym w Regulaminie lub Umowie.

§ 11 [Poufność]

1. GigaLink i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji określonych w treści Umowy oraz informacji uzyskanych w wyniku negocjacji i wykonywania Umowy.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem lub za porozumieniem Abonenta i GigaLink.
3. Informacje dotyczące faktu zawarcia Umowy ze wskazaniem jej stron oraz przedmiotu nie są poufne i mogą być wykorzystane przez strony poprzez umieszczanie ich w materiałach marketingowych i na stronie internetowej. Abonent może udzielić GigaLink referencji dotyczących Usług objętych Umową.

§ 12 [Ochrona informacji oraz informowanie o zagrożeniach]

1. GigaLink nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez Abonenta lub osoby, którym Abonent udostępnił korzystanie z Usługi, a także nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez Sieć GigaLink.
2. Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest nadawcą, w czasie przesyłania jej przez Sieć GigaLink.
3. GigaLink nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci GigaLink lub Abonenta, gdy udzielenie dostępu zależy od Abonenta lub osób trzecich.
4. Za dostęp osoby uprawnionej do Sieci GigaLink uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z GigaLink trybu identyfikacji użytkownika.
5. GigaLink przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, poczty elektronicznej lub ulotek.

§ 13 [Postanowienia końcowe]

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy, Regulaminu lub Cennika oraz dla ich interpretacji i wykonania mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
2. Umowa sporządzana jest w języku polskim, a w przypadku sporządzenia egzemplarza Umowy również w innym języku, wersją wiążącą Umowy jest wersja w języku polskim.
3. Abonent obowiązany jest do niezwłocznego informowania GigaLink o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia powyższego obowiązku, wszelką korespondencję oraz inne formy kontaktu skierowane przez GigaLink do Abonenta na dotychczasowy adres lub inne dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dokonane. Odpowiedzialność GigaLink za szkody Abonenta, spowodowane brakiem możliwości skontaktowania się z Abonentem lub wyznaczoną przez niego osobą, jest wyłączona.
4. Abonent nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy na stronę trzecią bez pisemnej zgody GigaLink.
5. Wszelkie spory pomiędzy stronami powinny zostać rozwiązane w drodze negocjacji, a w przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego.
6. Aktualna wersja Regulaminu jest publikowana na stronie internetowej GigaLink.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 czerwca 2013 r.