Regulamin szczególny świadczenia Usługi dostępu do Internetu dla Biznesu

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usługi dostępu do Internetu przez **Sileman sp. z o.o.** z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. Jarosława Dąbrowskiego 35, zarejestrowaną w KRS pod numerem 0000207875 (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP 6412315845, kapitał zakładowy 1261000 zł, zwaną dalej Dostawcą, na rzecz Klientów biznesowych.

§1. Przedmiot świadczenia

1. Dostawca świadczy usługę dostępu do Internetu z prędkością pobierania i wysyłania określoną w Umowie oraz Cenniku. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
2. Dostęp realizowany jest według oferty (prędkości dostępu) wybranej przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia odbiorczego wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań należy wybrać ofertę o parametrach (dla każdego urządzenia osobno):
   - VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
   - przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
   - oglądanie wideo w jakości SD, HD, 4K – odpowiednio 2, 6, 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
   - gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

   Dostawca gwarantuje, że parametry usługi dostępu do Internetu obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.
4. Dostawca posługuje się, w szczególności w treści Cenników, następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

a) minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 80% prędkości maksymalnej,

b) zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 95% prędkości maksymalnej przez 80% doby,

c) deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej,

d) maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranej prędkości dostępu. Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

5. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranej przez Abonenta prędkości dostępu, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń odbiorczych (w szczególności routera), korzystania z usługi dostępu do Internetu na kilku Urządzeniach odbiorczych jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu odbiorczym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Urządzenia końcowego).
6. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3.
7. Dostawca oświadcza, iż nie gwarantuje innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu niż prędkość pobierania i wysyłania danych. W szczególności nie określa minimalnych parametrów w zakresie opóźnień transmisji pakietów danych, zmienności tych opóźnień, a także utraty pakietów danych.

§2. Monitorowanie i zarządzanie ruchem

1. Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
2. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
3. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
   a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
   b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług oraz Urządzeń końcowych,
   c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

   Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej usługi dostępu do Internetu, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
4. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w §8 i 9 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Biznesu. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
5. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

§3. Wymogi dotyczące Urządzeń odbiorczych

1. Urządzenie odbiorcze, dla prawidłowego korzystania z usługi dostępu do Internetu powinno posiadać kartę sieciową oraz być wyposażone w system operacyjny umożliwiający działanie protokołu TCP/IP.
2. W braku odmiennych wskazań Cennika lub uzgodnień Stron, usługa dostępu do Internetu może być wykorzystywana przy użyciu jednego Urządzenia końcowego oraz jednego Urządzenia odbiorczego.
3. Dostawca udostępnia Urządzenia końcowe wyłącznie na rzecz Abonentów korzystających z usług dostępu do Internetu.

§4. Usługi dodatkowe

1. Zakres Usług dodatkowych dostępnych dla Abonentów określa Cennik lub umowa, jeżeli zakres takich usług i warunki ich świadczenia podlegają indywidualnym ustaleniom.
2. Korzystanie z Usług dodatkowych następuje przy użyciu Urządzenia odbiorczego o parametrach nie gorszych niż opisane w §3.
3. Dostawca może, wedle swojego uznania, udostępnić bez dodatkowych opłat Abonentom usługi dostępu do Internetu zasoby swojego systemu teleinformatycznego, umożliwiając Abonentom korzystanie z Usług dodatkowych przechowywania danych, w tym na potrzeby świadczenia usługi poczty elektronicznej. Zarówno udostępnienie jak i zaprzestanie świadczenia takiej usługi nie wymaga zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
4. Postanowienia §4.3 nie znajdują zastosowania do Usług dodatkowych świadczonych za odpłatnością, na zasadach określonych w Cenniku, Regulaminie, umowie lub w przypadku, w którym Dostawca wyraźnie zobowiązał się do świadczenia takich Usług.
5. Dostawca zaprzestaje świadczenia Usług dodatkowych z chwilą wygaśnięcia Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu.
6. Z zastrzeżeniem § 6 ust. 7 Dostawca uprawniony jest do usunięcia przechowywanych danych, w tym wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych w systemie teleinformatycznym Dostawcy, w tym w związku ze świadczeniem usług poczty elektronicznej, w dniu zaprzestania świadczenia Usług dodatkowych. W przypadku zaprzestania świadczenia Usług dodatkowych opisanych w §4.3-§4.4 z przyczyn innych niż wygaśnięcie Umowy, Dostawca zobowiązuje się umożliwić pobranie danych Abonenta z systemu teleinformatycznego Dostawcy w terminie 14 dni od wysłania na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej informacji o planowanym o zaprzestaniu świadczenia Usług dodatkowych.
7. Niedopuszczalne jest korzystanie z Usług dodatkowych w sposób naruszający w sposób zawiniony przepisy prawa. Dostawca zastrzega sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§5. Bezpieczeństwo

1. Dostawca zaleca regularne instalowanie aktualizacji dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania oprogramowania służącego do ochrony przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem z Internetu, przede wszystkim aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
2. Dostawca informuje, że nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta z wykorzystaniem dostępu do Internetu uzyskanego na podstawie Umowy zawartej z Dostawcą, u innych podmiotów niż Dostawca;
b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia odbiorczego;
c) jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane (w tym pobierane) czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem Sieci;
d) zabezpieczenie Urządzenia odbiorczego Abonenta oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich;

chyba, że szkoda nastąpiła z winy Dostawcy lub osoby, za którą ponosi odpowiedzialność.

§6. Prawo do zachowania ciągłości Usługi

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na Trwałym nośniku. Dotychczasowy dostawca jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
2. Wniosek o realizację uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent składa nowemu dostawcy. Zakres informacji wymaganych we wniosku oraz tryb jego procedowania określają art. 318 i 330 PKE oraz przepisy wydane na ich podstawie.
3. Za czynności związane z realizacją prawa Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od Abonenta.
4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako dotychczasowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych u Dostawcy.
5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako nowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu aktywacji usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę.
7. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy. Prawo powyższe nie obejmuje usługi poczty elektronicznej sprzedawanej jako usługa odrębna od usługi dostępu do Internetu.
8. Realizacja uprawnień Abonenta w zakresie zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu może być czasowo zawieszona lub ograniczona w drodze decyzji Prezesa UKE.
9. W przypadku wydania przez upoważniony organ: aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych (pod jakąkolwiek nazwą) mających wpływ na realizację prawa określonego w ust. 1, Dostawca jest upoważniony do dokonania jednostronnej zmiany warunków Umowy (z zachowaniem wymogów oraz procedur przewidzianych prawem i Umową) w zakresie wynikającym z treści tego aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych.

§7. Postanowienia końcowe

1. W zakresie w jakim Dostawca świadczyć będzie na rzecz Abonenta Usługi będące usługami świadczonymi drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, tj. w szczególności usługi o których mowa w §4.3 Regulaminu, niniejszy regulamin stanowi jednocześnie regulamin w rozumieniu art. 8 powyższej ustawy.
2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Biznesu.
3. Niniejszy regulamin znajduje zastosowanie wobec podmiotów, które zawrą Umowę z Dostawcą (w tym dokonają zmiany postanowień już obowiązującej Umowy) od dnia **11.11.2026 r.**.(włącznie).