

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**§ 1**

1. Usługa Gwarancja SLA – usługa priorytetowego usuwania usterek w terminie nie dłuższym niż Gwarantowany czas usunięcia usterki, świadczona dla Usług objętych Pakietem SLA.
2. Gwarantowany czas usunięcia usterki – czas usunięcia usterki liczony w godzinach 8:00 – 22:00 we wszystkie dni tygodnia, wynikający z Cennika usług TOYA FIRMA. Przedział czasu pomiędzy godziną 22:00 a 8:00 nie jest liczony do Gwarantowanego czasu usunięcia usterki.
3. Skuteczne zgłoszenie usterki – zgłoszenie usterki dokonane na numer telefonu Infolinii 42 6332255, zakwalifikowane jako usterka leżąca po stronie Operatora. Usterki zgłoszone pocztą elektroniczną nie są objęte Usługą SLA.

II. WARUNKI ZAWARCIA I REALIZACJI USŁUGI GWARANCJA SLA**§ 2**

1. Operator zobowiązuje się do usuwania usterek w terminie nie dłuższym niż Gwarantowany czas usunięcia usterki od Skutecznego zgłoszenia usterki. Gwarantowany czas usunięcia usterki w danym Pakiecie SLA wynika z Cennika usług TOYA FIRMA.
2. Usterka powinna być zgłoszona na numer telefonu Infolinii 42 6332255.
3. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki na minimum 2 godziny przed upływem Gwarantowanego czasu usunięcia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio czas usunięcia usterki określony w § 2 ust. 1.

III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**§ 3**

1. W przypadku niedotrzymania Gwarantowanego czasu usunięcia usterki, zgodnego z posiadanym przez Abonenta Pakietem SLA, Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 0,5% opłaty za posiadany Pakiet Usługi objętej Pakietem SLA za każdą pełną godzinę przekroczenia Gwarantowanego czasu usunięcia pojedynczej usterki. Dodatkowo dla Usługi objętej płatnym Pakietem SLA Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 4% opłaty za posiadany płatny Pakiet SLA za każdą pełną godzinę przekroczenia Gwarantowanego czasu usunięcia pojedynczej usterki.
2. Wysokość bonifikaty jest ograniczona do:
 - a. opłaty za Pakiet SLA w przypadku Usługi z wykupioną dodatkową Usługą SLA,
 - b. opłaty za posiadany Pakiet Usługi w przypadku Usług z Pakietem SLA w cenie.
3. Do obliczenia czasu za jaki przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie usterki nie było możliwe z przyczyn za które odpowiadał Abonent.

§ 4

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednie zapisy Regulaminu korzystania z usług TOYA dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.