

Regulamin świadczenia usług niefunkcyjnych od 01/01/2021

§ 1. Przedmiot

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki świadczenia przez Load.Me spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Radomska 8, 31-435 Kraków zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000689593, kapitał zakładowy w wysokości 5000 zł (opłacony w całości) (zwaną dalej Load.Me) usług: Kolokacji, Outsourcingu IT oraz Dzierżawy włókien światłowodowych.
2. Niniejszy Regulamin nie stanowi regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Load.Me informuje, że w stosunku do usług telekomunikacyjnych obowiązuje regulamin dostępny pod adresem www.w-net.eu/Regulaminy.
3. Load.Me świadczy Usługi wyłącznie na rzecz osób fizycznych i prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, będących przedsiębiorcami w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672, z późn. zm.).
4. Load.Me jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r., poz. 243) zwanej dalej „Ustawą”, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12149.
5. Regulamin ma zastosowanie do Umów o świadczenie Usług w zakresie nie regulowanym przez przedmiotowe Umowy.

§ 2. Definicje

1. Wskazane poniżej pojęcia mają następujące znaczenie:
 - a) **Awaria** – uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykonywanie Usług,
 - b) **Cennik** - dokument określający zestawienie cen za obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, jak również zestawienie innych obciążeń finansowych tam wskazanych (w tym kar umownych)
 - c) **Cennik dla Operatorów** – dokument zestawienie cen za Usługi oraz usługi telekomunikacyjne określone w odrębnym regulaminie, jak również wykaz opłat określonych w niniejszym Regulaminie oraz regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, obowiązujących w stosunku do operatorów, o których mowa w Art. 2 pkt 27 ppk b) Ustawy prawo telekomunikacyjne (Cennik dla Operatorów nie ma zastosowania do innych Usługobiorców); w przypadku gdy Cennik dla Operatorów nie zawiera zestawienia opłat, które obejmuje Cennik, wówczas do operatorów, o których mowa powyżej, zastosowanie mają również postanowienia Cennika;
 - d) **Centrum Danych Load.Me** – obiekt kolokacyjny sieci Load.Me wskazany w Umowie;
 - e) **Czas reakcji** – okres od dokonania Zgłoszenia serwisowego do podjęcia przez Load.Me prac diagnostyczno-naprawczych, mających na celu przywrócenie pierwotnej funkcjonalności Usługi;
 - f) **Czas trwania Awarii** – czas od Zgłoszenia serwisowego do potwierdzenia jej usunięcia przez Load.Me;
 - g) **Fizyczny dostęp** – prawo bezpośredniego dostępu do Pomieszczenia Kolokacyjnego i innych wskazanych w Umowie części infrastruktury lub sieci Load.Me;
 - h) **Instalacja** – czynności techniczne konieczne dla Uruchomienia Usługi;
 - i) **Lokalizacja** – Centrum Danych Load.Me lub węzeł Sieci Load.Me, który może zawierać powierzchnie i/lub szafy kolokacyjne;
 - j) **Oplata** – świadczenie pieniężne Usługobiorcy na rzecz Load.Me z tytułu świadczenia Usług na podstawie Umowy zawartej przez Load.Me z Usługobiorcą, obejmujące opłaty za kolejne okresy rozliczeniowe oraz opłaty jednorazowe;
 - k) **Pomieszczenie kolokacyjne** - pomieszczenie lub pomieszczenia, które są przystosowane do przechowywania i utrzymywania sprzętu komputerowego oraz telekomunikacyjnego (np. serwerów, urządzeń sieciowych);
 - l) **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Usługi, spowodowana prowadzeniem prac konserwacyjnych, zastrzeżona w Umowie przez Load.Me;
 - m) **Sieć Load.Me** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest Load.Me i w której świadczone są przez nią Usługi;
 - n) **Siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkiem nie można zapobiec pomimo dołożenia należytej staranności;
 - o) **SLA** – parametry dostępności Usługi określający jej poziom jakości gwarantowany przez Load.Me, w ramach którego określana jest roczna dostępność Usługi (wyrażona w procentach), maksymalny czas



usunięcia Awarii, Czas reakcji, parametry pracy łącza (gwarancja przepustowości, czasy opóźnień w sieci miejskiej oraz międzymiastowej);

p) **Umowa** – Umowa o świadczenie Usług zawarta przez Usługobiorcę z Load.Me;

q) **Uruchomienie** – udostępnienie Usług Usługobiorcy, po dokonaniu Instalacji;

r) **Usługi** – Usługa Kolokacji, Usługa Outsourcingu IT oraz Usługa Dzierżawy włókien światłowodowych;

s) **Usługa Dzierżawy włókien światłowodowych** – odpłatne udostępnienia i serwisowania włókien światłowodowych;

t) **Usługa Kolokacji** – odpłatne oferowanie kolokowania urządzeń Usługobiorcy w Pomieszczeniu Kolokacyjnym lub dzierżawa urządzeń w Pomieszczeniu Kolokacyjnym na potrzeby Usługobiorcy lub dzierżawa powierzchni w Pomieszczeniu Kolokacyjnym na potrzeby umieszczenia tam urządzeń Usługobiorcy;

u) **Usługa Outsourcingu IT** – odpłatne oferowanie wsparcia technicznego lub administracyjnego stacjami roboczymi PC, serwerami lub sprzętem sieciowym w zakresie szczegółowo opisanym w Umowie;

v) **Usługobiorca** – Przedsiębiorca z którym Load.Me zawarł Umowę;

w) **Usterka** – uszkodzenie systemu powodujące zmniejszenie funkcjonalności (w tym obniżenie niezawodności) wykonywanej Usługi, a w szczególności usterką jest przełączenie transmisji na łącze zapasowe;

x) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły;

y) **Zgłoszenie serwisowe** – zgłoszenie wystąpienia Awarii lub Usterki w czasie obowiązywania Umowy.

§ 3. Umowa

1. Świadczenie Usług przez Load.Me odbywa się na podstawie Umowy zawartej z Usługobiorcą, na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie, zgodnie z parametrami i warunkami określonymi w Umowie.

2. Przed zawarciem Umowy Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem, który znajduje się na stronie www.w-net.eu. Zmiany Regulaminu obowiązują Load.Me oraz Usługobiorcę od dnia ich zamieszczenia na stronie www.w-net.eu.

3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas nieoznaczony lub oznaczony.

4. Przed zawarciem Umowy, Load.Me może dokonać oceny wiarygodności płatniczej Usługobiorcy, w szczególności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1015, z późn. zm.).

5. Przed zawarciem Umowy, Load.Me dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji. W przypadku negatywnej weryfikacji, Load.Me może zaproponować Usługobiorcy zawarcie Umowy z odmiennymi parametrami Usługi.

6. Load.Me odmawia zawarcia Umowy lub informuje o niemożliwości świadczenia Usług w szczególności, gdy:

a) Usługobiorca odmawia przedstawienia informacji koniecznych do zawarcia lub realizacji Umowy lub przedstawia informacje niepełne lub niezgodne ze stanem faktycznym;

b) Usługobiorca nie spełnia kryteriów oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności nie wywiązywał się terminowo ze zobowiązań wynikających z uprzednio zawartej z Load.Me umowy;

c) Usługobiorca nie wyraził zgody na przedstawione przez Load.Me parametry Usługi, w przypadku o którym mowa w § 4 ust. 5;

d) z przyczyn technicznych lub innych niezależnych od Load.Me, nie jest możliwym Uruchomienie, Instalacja bądź świadczenie Usług, albo są one utrudnione;

§ 4. Uruchomienie Usługi

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Umowie.

2. Usługobiorca wraz z Load.Me dokonują sprawdzenia poprawności Instalacji na 2 dni przed dniem Uruchomienia Usługi.

3. Z czynności, o której mowa w § 4 ust. 2 sporządzany jest Protokół podpisywany przez Load.Me oraz Usługobiorcę.

4. Jeżeli Usługobiorca ma istotne, a uzasadnione zastrzeżenia lub uwagi do wykonanej Instalacji, ma prawo w terminie 2 dni od dnia zakończenia Instalacji złożyć je na piśmie, wyznaczając dodatkowy, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie istniejących nieprawidłowości. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu przez Usługobiorcę.



5. W przypadku jeżeli Load.Me nie otrzyma w terminie wskazanym w § 4 ust. 4 zastrzeżeń lub uwag uważa się, że Instalacji została wykonana w sposób prawidłowy, a Usługobiorcy nie przysługują uprawnienia z rękojmi co do wykonanej Instalacji.
6. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag w terminie wskazanym w § 4 ust. 4 lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, Usługobiorca odmawia podpisania Protokołu, Protokół podpisany jest wyłącznie przez Load.Me jednak ze skutkiem takim jakby został podpisany również przez Usługobiorcę (w szczególności ze skutkiem wskazanym w § 4 ust. 5).
7. W przypadku braku wykonania Instalacji z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, w szczególności braku współpracy przy Instalacji, Load.Me przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w terminie 60 dni od dnia, w którym Instalacja miała zostać wykonana zgodnie z Umową oraz żądania zwrotu poniesionych kosztów przez Load.Me w związku z podjętymi w celu wykonania instalacji czynnościami.
8. Uruchomienie usługi następuje po podpisaniu Protokołu, w terminie wskazanym w Umowie.
9. Load.Me nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Usługobiorcy powstałą w związku z niewykonaniem Instalacji, brakiem Uruchomienia Usługi za wyjątkiem szkody spowodowanej z winy umyślnej. W szczególności Load.Me nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku otrzymania pozytywnych warunków na dzierżawę kanalizacji teletechnicznej, słupów lub innej infrastruktury lub takowe zgody uzyska ale ułożenie infrastruktury nie będzie możliwe z powodu niedrożności kanalizacji lub braku możliwości skorzystania z niej z jakiegokolwiek przyczyny. Load.Me ponosi odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, tylko i wyłącznie, jeżeli nastąpiły one z jego winy umyślnej, z tytułu której Usługobiorca może dochodzić do odszkodowania w wysokości opłaty instalacji usługi z Cennika.

§ 5. Zobowiązania Usługobiorcy

1. Usługobiorca jest zobowiązany do:
 - a) niezwłocznego zawiadomienia Load.Me, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych Usługobiorcy pod rygorem uznania za skuteczne oświadczeń i czynności dokonywanych przez Load.Me zgodnie z dotychczasowymi danymi;
 - b) współdziałania z Load.Me w zakresie Instalacji oraz przy realizacji Usług, w szczególności poprzez zapewnianie dostępu do Urządzeń dla celów serwisu oraz wprowadzanych zmian osobom upoważnionym przez Load.Me;
 - c) niezwłocznego powiadomienia Load.Me o wszystkich przypadkach Awarii lub Usterek;
 - d) ubezpieczenia sprzętu znajdującego się w Lokalizacjach na własny koszt;
 - e) niezwłocznego odbioru Urządzeń po zakończeniu obowiązywania Umowy (jej rozwiązaniu, wygaśnięciu, odstąpieniu lub unieważnieniu);
 - f) niepodejmowania jakichkolwiek działań na szkodę Load.Me oraz Sieci Load.Me, w szczególności zagrażających jej bezpieczeństwu lub integralności;
2. Usługobiorca:
 - a) wyraża zgodę na dokonanie kserokopii dokumentów przedstawionych przy zawarciu Umowy, o ile dane zawarte w treści tych dokumentów są niezbędne do zawarcia lub wykonania Umowy;
 - b) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Umowy, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie;
 - c) upoważnia Load.Me, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie do informacji gospodarczych do wystąpienia do biur informacji gospodarczej o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących Usługobiorcy, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie w/w ustawy;
 - d) wyraża zgodę na udostępnienie przez Load.Me danych jego przedsiębiorstwa w zakresie nazwy lub numeru NIP lub REGON, innym przedsiębiorcom prowadzącym działalność telekomunikacyjną, w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, usług hostingu, Usługi Dzierżawy włókien światłowodowych, Usług Kolokacji lub Usług Outsourcingu IT wobec wskazanych wyżej operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość oraz udostępnienia w tym samym celu powyższych danych przez wskazane podmioty na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez Load.Me,
 - e) wyraża zgodę na udostępnienie przez Load.Me danych jego przedsiębiorstwa (z wyłączeniem danych osobowych – chyba że zaistnieje inna podstawa prawna dla takiego udostępnienia) do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A., Rejestru Dłużników ERIF Biura Informacji Gospodarczej S.A., w celu pozyskania informacji gospodarczych oraz do Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich oraz udostępnienia w tym samym celu



powyższych danych przez wskazane podmioty na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez Load.Me,

3. Load.Me przetwarza dane osobowe Usługobiorcy w celu pozyskania informacji gospodarczych z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A., Rejestru Dłużników ERIF Biura Informacji Gospodarczej S.A., oraz Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich oraz na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez Load.Me na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Load.Me jako administratora danych osobowych.

§ 6. Dane

1. Load.Me nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przekazywanych w Sieci Load.Me, w tym danych przekazywanych przez i do Usługobiorcy, których przekazu nie inicjuje, nie wybiera odbiorcy przekazu lub treści których nie wybiera oraz nie modyfikuje.

2. Zawierając Umowę Usługobiorca wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Load.Me.

3. Load.Me jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.).

4. Load.Me przetwarza dane osobowe w celu realizacji Umowy i zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

6. W zakresie w jakim w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy dochodzi do powierzenia Load.Me danych osobowych Strony zawierają umowę powierzenia danych osobowych (Załącznik 1 do Regulaminu).

7. Load.Me przetwarza dane osobowe Usługobiorcy na zasadach określonych w klauzuli informacyjnej (Załącznik 2 do Regulaminu).

8. Load.Me informuje, że dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, do celów rozliczeń operatorskich oraz (w zakresie dozwolonym przez przepisy prawa) do celów marketingowych kolekcjonujemy dane transmisyjne obejmujące dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format, dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia.

§ 7. Poufność

1. Podczas świadczenia Usług, Load.Me może udostępniać Usługobiorcy materiały, informacje lub dane z zakresu własności intelektualnej, know how, polityki cenowej, szeroko rozumianej działalności lub planów i strategii handlowych, marketingowych, badawczych, rozwojowych lub innych planów i strategii Load.Me, a także informacje o charakterze technicznym. Wszelkie takie materiały, informacje i/lub dane, bez względu na ich formę i nośnik, stanowią informacje poufne (zwane dalej „Informacjami Poufnymi”).

2. Usługobiorca zobowiązuje się Informacje Poufne zachowywać w poufności. Zobowiązania, o którym mowa w zdaniu powyższym nie stosuje się w stosunku do Informacji Poufnych, które:

a) staną się powszechnie znane z innej przyczyny niż niewykonanie lub nienależyte wykonanie niniejszego §11 Regulaminu,

b) były znane Usługobiorcy przed ich otrzymaniem od Load.Me, co Usługobiorca jest w stanie udowodnić na każde żądanie Load.Me,

c) w wyniku wzajemnego porozumienia Usługobiorcy oraz Load.Me zawartego w formie pisemnej (pod rygorem nieważności) dana informacja została zwolniona ze statusu Informacji Poufnych,

d) Usługobiorca jest zobowiązany ujawnić na podstawie przepisów prawa bezwzględnie zobowiązujących. Usługobiorca jest wówczas zobowiązany, o ile to możliwe, powiadomić Load.Me odpowiednio wcześniej na piśmie o zamiarze ujawnienia Informacji Poufnych w tym trybie, umożliwiając Load.Me ubieganie się o ochronę Informacji Poufnych. W każdym wypadku Usługobiorca ujawni tylko niezbędne minimum Informacji Poufnych, w celu wypełnienia stosownych wymogów.

§ 8. Zgłoszenie serwisowe

1. Usługobiorca dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia Awarii lub Usterki, jednak nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego przypadającego po dniu, w którym Usterka lub Awaria zostały zauważone przez Usługobiorcę. W przypadku braku zgłoszenia Usterki lub Awarii w powyższym terminie Usługobiorca traci wszelkie roszczenia w stosunku do Load.Me z tego tytułu, w tym roszczenia o usunięcie Awarii lub Usterki, o obniżenie płatności za okres w którym Usterka lub Awaria wystąpiły oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.

2. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest w formie elektronicznej lub za pośrednictwem telefonu.

3. Zgłoszenie serwisowe, dokonywane jest poprzez kontakt z Centrum Zarządzania Siecią NOC Load.Me (czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu) lub Biurem Obsługi Klienta (czynnym w dni robocze, w godz. 9:00-17:00):

a) **Centrum zarządzania siecią NOC Load.Me:** tel.: +48 12 314 08 08 e-mail: support@w-net.eu

b) **Biuro Obsługi Klienta:** tel.: +48 12 400 40 20 e-mail: fin@w-net.eu



4. Usługobiorca zawiera w Zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:

- a) nazwę firmy oraz dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego;
- b) Usługę, której Zgłoszenie serwisowe dotyczy;
- c) opis Awarii lub Usterki oraz ich zasięg; szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii lub Usterki, jeżeli są inne niż określone w Umowie.

5. Load.Me niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas wykonania czynności serwisowych.

6. Load.Me niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej usunięcie Awarii lub Usterki.

7. Load.Me dokonuje usunięcia Awarii lub Usterki, w tym ewentualnej naprawy lub wymiana Urządzenia:

- a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria lub Usterka powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie Load.Me, Sieci Load.Me lub Urządzeń, a jednocześnie nie są one wynikiem naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu lub Umowy;
- b) odpłatnie – w pozostałych przypadkach.

6. Load.Me naliczy opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem lub Cennikiem dla Operatorów w przypadku gdy Zgłoszenie serwisowe okaże się bezzasadne (gdy nie wystąpiła Awaria lub Usterka) albo w przypadku gdy Awaria lub Usterka powstały z przyczyn innych niż wskazane w § 8 ust. 5 pkt a).

§ 9. Poziom jakości usług

1. Wartość i rodzaj parametru SLA określa Umowa.

2. Do czasu braku dostępności Usługi stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:

- a) Czasu trwania Awarii lub Usterki spowodowanych przyczynami innymi niż wskazane w § 8 ust. 7 pkt a)
- b) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był Przerwą Techniczną;
- c) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez Load.Me środków, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Load.Me, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami;
- d) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez Load.Me innych środków w przypadkach wskazanych w Ustawie i przepisach odrębnych, w szczególności z przyczyn dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- e) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, w tym w szczególności ze względu na brak płatności za poprzednie okresy rozliczeniowe lub braku działania urządzeń Usługobiorcy potrzebnych do świadczenia Usługi;
- f) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn mających znamiona siły wyższej;
- g) braku dostępności Usługi spowodowanego Przerwą techniczną, o ile nie przekracza jednorazowo 4 godzin, i nie występuje więcej niż dwukrotnie w ciągu każdych kolejnych 12 miesięcy obowiązywania Umowy.

3. Całkowita odpowiedzialność Load.Me z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest wyłącznie do rabatu przysługującego Usługobiorcy z tytułu przekroczenia SLA. Usługobiorcy nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu. Load.Me w szczególności nie odpowiada za zysk utracony Usługobiorcy.

§ 10. Płatność

1. Wysokość opłat należnych z tytułu świadczenia Usług określa Umowa.

2. W przypadku, gdy w Umowie wysokość Opłaty wyrażono w walucie obcej, Usługobiorca jest zobowiązany do uiszczenia równowartości tak ustalonej opłaty przeliczonej na polskie złote według średniego kursu walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu wystawienia faktury VAT, chyba że Umowa stanowi inaczej.

3. Usługobiorca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu świadczenia Usług w terminie wskazanym na fakturze VAT, liczoną od dnia otrzymania faktury. Opłatę wnosi się na numer rachunku bankowego Load.Me podany w treści faktury VAT.

4. W przypadku, gdy Umowa obejmuje również opłatę za Instalację lub inną związaną z uruchomieniem Usługi, jest ona wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.

5. Opłata z tytułu świadczenia Usług uiszczana jest przez Usługobiorcę z góry za kolejne okresy rozliczeniowe w terminach określonych fakturą.

6. Okresy rozliczeniowe odpowiadają kolejnym miesiącom kalendarzowym i liczone są od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem § 10 ust. 6.

7. Pierwszy okres rozliczeniowy obejmuje okres od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy do końca miesiąca kalendarzowego. Ostatni okres rozliczeniowy obejmuje okres od początku miesiąca kalendarzowego do zakończenia okresu obowiązywania Umowy.



8. W przypadkach gdy okres rozliczeniowy obejmuje niepełny miesiąc kalendarzowy, w szczególności w przypadkach wskazanych w § 10 ust. 6 opłata jest wyliczana proporcjonalnie za tenże okres, przy założeniu, że miesiąc kalendarzowy obejmuje 30 dni.

9. O ile w Umowie nie określono inaczej, Usługobiorca uiszcza opłatę na podstawie faktury VAT przedstawionej przez Load.Me po zakończeniu okresu rozliczeniowego, w terminie i na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT.

10. W przypadku opóźnień w zapłacie Opłat, które będą skutkowały wysłaniem przez Load.Me wezwań do zapłaty, Usługobiorca zostanie obciążony kosztami każdego z wezwań w wysokości wskazanej w Cenniku lub Cenniku dla Operatorów. Nie wyłącza to uprawnień do dochodzenia przez Operatora kosztów dochodzenia należności, w tym odsetek, przyznanych wierzycielowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 11. Zmiana i rozwiązanie Umowy

1. Zmiana Umowy wymaga, pod rygorem nieważności, zachowania formy pisemnej, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących procedury zmian Cennika, Cennika dla Operatorów oraz Regulaminu.

2. Umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, chyba że Strona złożyła drugiej Stronie pisemne oświadczenie (pod rygorem nieważności) o nieprzedłużaniu Umowy na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, nie później niż na 30 dni przed upływem terminu, do którego Umowa obowiązywała.

3. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego, po tym w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostało złożone drugiej stronie.

4. Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:

a) Load.Me nie świadczy Usług objętych Umową ze swojej winy umyślnej (przy czym nie jest zawinionym przez Load.Me, m.in. brak świadczenia Usługi z przyczyn natury technicznej utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usług, brak świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od Load.Me), po uprzednim, pisemnym (pod rygorem nieważności) wezwaniu Load.Me do świadczenia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 14 dniowego terminu liczonego od dnia otrzymania takiego wezwania;

b) Load.Me nie dokonał Uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie ze swojej winy umyślnej (przy czym nie jest zawinionym przez Load.Me, m.in. brak Uruchomienia Usługi z przyczyn natury technicznej utrudniających lub uniemożliwiających Uruchomienie Usługi, albo brak Uruchomienia Usługi z przyczyn niezależnych od Load.Me), po uprzednim, pisemnym (pod rygorem nieważności) wezwaniu Load.Me do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 60 dniowego terminu liczonego od dnia otrzymania takiego wezwania.

5. Load.Me może zawiesić świadczone przez siebie Usługi (przy zachowaniu prawa do pobierania od Usługobiorcy należnych opłat również w okresie zawieszenia) oraz (dodatkowo) może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym wypowiedzenie zostało złożone, w przypadku naruszania przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności:

a) zaleganie z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części za jeden okres rozliczeniowy;

b) podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy zawieraniu Umowy lub w samej Umowie;

c) braku możliwości świadczenia Usługi ze względów technicznych, które wynikają z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy.

6. W przypadku wypowiedzenia przez Load.Me Umowy z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 8 lit. a) - c), Usługobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Load.Me kary umownej w wysokości sumy opłat, które przysługiwałyby Load.Me do końca trwania Umowy, gdyby ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej Load.Me będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

7. Umowa wygasa, w przypadku gdy Load.Me utraci prawo lub możliwość świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw Load.Me do świadczenia Usług, utraty prawa do dysponowania kanalizacją teletechniczną, włóknami światłowodowymi, nieotrzymania wymaganej zgody na ułożenie okablowania lub budowę kanalizacji technicznej, wypowiedzenia przez firmę udostępniającą kanalizację techniczną lub włókna światłowodowe na rzecz Load.Me umowy dzierżawy kanalizacji teletechnicznej lub włókna światłowodowych. W takim wypadku Load.Me poinformuje o tym Usługobiorcę. W razie gdy utrata prawa dotyczy jedynie części Usług objętych Umową, rozwiązaniu ulega Umowa wyłącznie w tej części. Load.Me nie odpowiada za szkody Abonenta związane z wygaśnięciem Umowy.

§ 12. Urządzenia umieszczane w Pomieszczeniu Kolokacyjnym



1. Urządzenia Usługobiorcy, które zostaną umieszczone w Pomieszczeniu Kolokacyjnym zostaną szczegółowo wymienione w Umowie (dalej: Urządzenia). W Umowie zostanie wskazany termin umieszczenia tychże Urządzeń w Pomieszczeniu Kolokacyjnym. Strony zgodnie oświadczają, iż w trakcie trwania Umowy Urządzenia mogą być wymieniane (Usługobiorca może odebrać Urządzenia oraz umieścić w Pomieszczeniu Kolokacyjnym inne), co będzie następowało na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego podpisywanego przez osoby upoważnione przez Load.Me oraz Usługobiorcę.
2. Opłata za świadczenie Usługi Kolokacji naliczana jest od terminu przekazania Urządzeń wskazanego w Umowie, niezależnie od tego czy Usługobiorca dostarczy w tymże terminie Urządzenia do Pomieszczenia Kolokacyjnego. W tym też momencie rozpoczyna się pierwszy okres rozliczeniowy.
3. Usługobiorca odbiera Urządzenia, niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 2 dni, po zakończeniu (rozwiązaniu, wygaśnięciu, odstąpieniu) okresu obowiązywania Umowy na świadczenie Usługi Kolokacji. Odbiór Urządzeń następuje na koszt Usługobiorcy.
4. Przed odbiorem Urządzeń, Usługobiorca jest zobowiązany do uregulowania wszystkich należności względem Load.Me. Load.Me ma prawo zatrzymania Urządzeń do czasu uregulowania wszystkich płatności przez Usługobiorcę, na co Usługobiorca zawierając z Load.Me Umowę o świadczenie usług kolokacji wyraża zgodę. W związku z zatrzymaniem Urządzeń Usługobiorcy nie przysługuje żadne wynagrodzenie ani roszczenie odszkodowawcze.
5. W przypadku nieodebrania Urządzeń, w terminie 2 dni od momentu rozwiązania Umowy Load.Me, ma prawo naliczyć opłatę za bezumowne korzystanie z Pomieszczenia Kolokacyjnego lub jego części w wysokości opłaty, która przysługiwałaby za kolejny pełny okres rozliczeniowy, gdyby Umowa nie została rozwiązana. Load.Me może naliczyć kolejne opłaty za pełne okresy rozliczeniowe, w przypadku gdy Usługobiorca nie odbierze Urządzeń wraz z rozpoczęciem kolejnych okresów rozliczeniowych.
6. Odbiór Urządzeń z Pomieszczenia kolokacyjnego możliwy jest wyłącznie przez osobę posiadającą pisemne upoważnienie Usługobiorcy lub jest osobą upoważnioną do Fizycznego Dostępu.
7. Usługobiorca zobowiązany będzie do pokrycia kosztów zasilania dla kolokacji liczonych dla całej lub 1/2 szafy (a także ich wielokrotności) – według wskazań licznika chyba, że Strony postanowiły inaczej w Umowie.
8. W przypadku wzrostu ceny za media, w tym za zasilanie, Load.Me uprawniony jest do podwyższenia wynagrodzenia za świadczoną Usługę Kolokacji, bez konieczności wprowadzania zmian do Umowy na świadczenie Usług Kolokacji o wartość wzrostu ceny za media, o czym poinformuje Usługobiorcę z wyprzedzeniem.

§ 13. Fizyczny dostęp

1. W zakresie określonym w Umowie Fizyczny dostęp przysługuje wyłącznie osobom upoważnionym przez Usługobiorcę.
2. Usługobiorca przekazuje Load.Me wykaz osób upoważnionych do Fizycznego dostępu w formie pisemnej wraz z podaniem adresu e-mail do wprowadzania zmian do przedmiotowego wykazu (každorazowa zmiana wykazu oraz adresu e-mail wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności).
3. Load.Me jest uprawniony do każdorazowej weryfikacji zakresu upoważnienia osób, o których mowa w § 13 ust. 1.
4. Fizyczny dostęp następuje na zasadach określonych w Zasadach dostępu osób upoważnionych stanowiących załącznik do Umowy o świadczenie Usług Kolokacji, udostępnionych przez Load.Me na stronie www.w-net.eu, z którymi Usługobiorca zobowiązuje się zapoznać przed zawarciem Umowy o świadczenie usług kolokacji. Usługobiorca zobowiązuje się, że osoby, o których mowa w § 13 ust. 2 zapoznają się i zobowiązują się stosować do postanowień zawartych w w/w dokumentach.
4. Przetwarzanie danych osobowych podmiotów uprawnionych do Fizycznego dostępu odbywa się na podstawie umowy powierzenia danych zawartej między Stronami.

§ 14. Dane przechowywane przez Usługobiorcę

1. Load.Me nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane lub przekazywane przez Usługobiorcę, w szczególności zapisane w urządzeniach należących do Usługobiorcy, a znajdujących się w Lokalizacji lub w Pomieszczeniu kolokacyjnym.
2. W przypadku otrzymania wiarygodnej informacji lub urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, Load.Me niezwłocznie uniemożliwi Usługobiorcy dostęp do przechowywanych przez niego danych oraz wprowadzenia jakichkolwiek modyfikacji w powyższych. Load.Me uprawniony jest do przekazania powyższych danych do organów państwowych (w tym prokuratury, policji, sądowi powszechnemu).
3. W przypadku wskazanym w § 14 ust. 2 Load.Me nie ponosi on odpowiedzialności za wyłączenie dostępu do Usług lub ograniczenie w dostępie do Usługi ani jakąkolwiek szkodę powstałą z tego tytułu.



4. W przypadku, gdy Load.Me zamierza podjąć działania, o których mowa w § 14 ust. 2 na skutek otrzymania wiarygodnych informacji, niezwłocznie zawiadamia o tym Usługobiorcę w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przy rejestracji, chyba, że zawiadomienie jest zabronione przez właściwe organy lub przepisy prawa. W powyższym przypadku Load.Me nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie w dostępie do Usługi ani wynikłą z tego szkodę.

§ 15 Dzierżawa włókien

1. Usługobiorca zobowiązuje się do korzystania z Dzierżawionych włókien światłowodowych zgodnie z ich przeznaczeniem.
2. Load.Me ma prawo do dokonywania kontroli wykorzystywania przez Usługobiorcę Dzierżawionych włókien światłowodowych zgodnie z postanowieniami Regulaminu i Umowy.
3. Usługobiorca ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania Dzierżawionych włókien światłowodowych, a w szczególności za incydenty sieciowe, rozpowszechnianie wirusów komputerowych i innych programów służących w sposób bezpośredni lub pośredni uszkodzeniu, zniszczeniu, kradzieży danych, oraz łamaniu zabezpieczeń sieci teleinformatycznych i systemów operacyjnych włączonych do niej urządzeń lub mogących powodować obniżenie jakości lub pozbawienie usług innych podmiotów korzystających z zasobów tych sieci.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i norm technicznych przy używaniu Dzierżawionych włókien światłowodowych oraz przy zakładaniu i używaniu urządzeń telekomunikacyjnych przyłączonych do Dzierżawionych włókien światłowodowych.
5. Sposób i czas trwania prac przy zakładaniu i używaniu urządzeń telekomunikacyjnych przyłączanych do Dzierżawionych włókien światłowodowych nie mogą być uciążliwe dla Load.Me ani powodować zakłóceń w prowadzonym przez niego przedsiębiorstwie.
6. Usługobiorca zobowiązuje się zapewnić Load.Me lub osobom działającym na jego zlecenie, w zakresie i w celu prawidłowego wykonania Umowy, dostęp do wszelkich budynków, dachów budynków i pomieszczeń w budynkach, na czas wykonywania prac instalacyjnych i konserwacyjnych oraz innych prac związanych z zapewnieniem świadczenia Usługi, a także zezwala na dokonywanie niezbędnych dla powyższych czynności prac.

§ 16 Odpowiedzialność

1. W przypadku braku dostępności Usługi, którego długość przekracza wartość SLA określonego w Załączniku nr 1 Umowy, z wyłączeniem braku dostępności z przyczyn wskazanych w § 16 ust. 2 Regulaminu, Load.Me udzieli Usługobiorcy, w kolejnym okresie rozliczeniowym, rabatu w wysokości 1/720 miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę awarii ponad wartość SLA – dla każdej Usługi licząc oddzielnie.
2. Rabat nie może przekraczać wysokości opłaty należnej za okres rozliczeniowy, w którym jest udzielany.
3. Całkowita odpowiedzialność Load.Me z tytułu wszystkich przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z Umowy lub przepisów prawa i czynów niedozwolonych stanowiących jednocześnie przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, ograniczona jest wyłącznie do rabatu przysługującego Usługobiorcy z tytułu przekroczenia SLA. Usługobiorcy nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego, w tym możliwość dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość udzielonego rabatu oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu. Load.Me w szczególności nie odpowiada za wszelkie szkody pośrednie, w tym utracone korzyści Usługobiorce.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Usługobiorce odpowiada względem Load.Me za szkodę w pełnej wysokości, w szczególności gdy Awaria lub Usterka będzie spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Usługobiorce.
5. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań z Umowy jeżeli jest to spowodowane działaniem siły wyższej lub okoliczności niezawinionych przez Stronę.
6. Load.Me nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieuprawnionym dostępem osób trzecich do systemów komputerowych (w tym ataki hackerów, ataków na system komputerowy lub usługę sieciową), chyba, że taka szkoda powstała z winy umyślnej Load.Me przy niewykonywaniu Umowy.
7. Load.Me nie odpowiada za szkody spowodowane przez wirusy lub inne programy zakłócające prace jakiegokolwiek programu, urządzenia, systemu, sieci, niezależnie od przyczyny jej pojawienia się, w tym związanej z korzystaniem z Internetu, chyba, że są one wynikiem winy umyślnej Load.Me przy niewykonaniu zobowiązań określonych Umową.
6. Odpowiedzialność Load.Me z tytułu rękojmi zostaje wyłączona.

§ 17. Adresy do korespondencji

1. Wszelka korespondencja związana z zawarciem i realizacją niniejszej umowy, wymagająca zachowania formy pisemnej, będzie przesyłana na adresy Load.Me oraz Usługobiorcy określone w Umowie. Kopie



wszelkiej korespondencji, kierowane będą na adresy poczty elektronicznej Load.Me oraz Usługobiorcy określone w Umowie.

2. Zgłoszenia serwisowe dokonywane będą poprzez kontakt z Centrum Zarządzania Siecią NOC Load.Me (czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu) lub Biurem Obsługi Klienta (czynnym w dni robocze, w godz. 9:00-17:00), wg danych kontaktowych określonych w Umowie.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. Regulamin Load.Me dostępny jest na stronie internetowej Load.Me i wysyłany jest Usługobiorcy na żądanie, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

2. Load.Me publikuje każdą zmianę Regulaminu na stronie internetowej Load.Me.

3. Regulamin w zmienionej formie obowiązuje Usługobiorcę od dnia publikacji.

4. Przeniesienie przez Usługobiorcę praw i obowiązków z tytułu Umowy na osobę trzecią może nastąpić wyłącznie pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Load.Me wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Przeniesienie może nastąpić jedynie na rzecz osoby wskazanej w zgodzie wydanej przez Load.Me.

5. Opłaty związane z przeniesieniem, o którym mowa w § 17 ust. 4, ponosi Usługobiorca, który dokonuje przeniesienia.

6. Usługobiorca dokonujący przeniesienia jest zobowiązany do uprzedniego uiszczenia wszystkich prawidłowo naliczonych opłat i innych należności za okres wykonywania Umowy na jego rzecz.

7. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Postanowienie powyższe nie stanowi zapisu na sąd polubowny. Spory wynikłe z zawartej Umowy rozpatruje sąd powszechny właściwy miejscowo dla Load.Me. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

Załączniki:

- 1) Umowa powierzenia
- 2) Klauzula informacyjna

