

Warszawa, dnia 09.12.2013 r.

Wykonawcy

ZTM-NPZ-NPZ1-2210-655-1-13/MKO

Dotyczy: przetarg nieograniczony nr 85/2013 na świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do sieci Internet poprzez szerokopasmowe łącze internetowe.

W związku z zapytaniem Wykonawcy w trybie art. 38 ust.1 ustawy z dnia 29.01.2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2013r. poz. 907, 984 i 1047 ze zm.) w sprawie wyjaśnienia treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie - działając zgodnie z art. 38 ust. 2 cyt. ustawy - uprzejmie wyjaśnia:

Pytanie 1:

Mam pytanie w /s nieścisłości pomiędzy treścią umowy, a pkt VI specyfikacji zamówienia, gdzie czas na usunięcie usterki to 3h w umowie 7 h. Proszę o wyjaśnienie.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że czas usunięcia usterki wynosi 3h.

W związku z powyższym działając na podstawie art. 38 ust. 4 cyt. ustawy, Zamawiający zmienił treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w zakresie odpowiedzi na pytanie 1 przedmiotowego pisma. Zmianie ulega załącznik nr 3 do SIWZ - w załączeniu aktualny załącznik.

W pozostałym zakresie SIWZ pozostaje bez zmian.

Termin składania ofert nie ulega zmianie.

Załączniki:

- Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy

DYREKTOR
Piotr Piśmiński
Zarządu Transportu Miejskiego

Andrzej Franków

Umowa Nr
o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do sieci Internet poprzez szerokopasmowe łącze internetowe

zawarta w dniu w Warszawie w rezultacie udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego nr, pomiędzy Miastem Stołecznym Warszawa w imieniu i na rzecz, którego działa Zarząd Transportu Miejskiego z siedzibą w Warszawie 00-848 przy ul. Żelazna 61, zwanym „Abonentem” reprezentowany na podstawie pełnomocnictwa nr udzielonego przez Prezydenta m.st. Warszawy z dnia, przez:

.....

a

.....

.....zwanym „Operatorem”, reprezentowaną przez:

.....
.....

zwanymi łącznie w dalszej części niniejszej Umowy "Stronami".

§ I. Rodzaj Usługi

Usługa świadczona na podstawie niniejszej Umowy jest usługą dostępu do Internetu.

§ II. Przedmiot i czas trwania Umowy, zakres Usługi

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi dostępu do Internetu (zwane w dalszej części Umowy „Usługą”) na podanych poniżej warunkach.

Adres instalacji

Warszawa, ul. Kasprowicza 145

Gwarantowana
szybkość transferu danych

20 Mb/s

1. Usługa dostępu do Internetu obejmuje w szczególności:
 - a. Połączenie lokalizacji wskazanej przez Abonenta z Siecią Operatora, w celu umożliwienia Abonentowi symetrycznego dostępu do Internetu o określonej w Umowie przepływności,
 - b. 5 publicznych adresów IP,
 - c. Gwarancję przepływności w warstwie L3 modelu OSI na łączu dostępowym pomiędzy lokalizacją Abonenta a routerem brzegowym w szkieletowej sieci miejskiej.
 - d. Gwarancję jakości świadczonych usług (SLA),
2. Umowa zawarta na czas określony od dnia 01.01.2014 do 30.11.2016 r.

§ III. Wynagrodzenie za Usługę

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora wszystkich opłat wymienionych w Umowie tytułem wynagrodzenia za Usługę.
 - opłata jednorazowa (instalacyjna) obejmuje dokonanie przez Operatora jednorazowej usługi związanej z konfiguracją zainstalowanych urządzeń i Sieci Operatora.
 - opłata abonamentowa miesięczna obejmuje prawo do korzystania z Usługi na warunkach określonych umową, przez okres jednego miesiąca.

Dostęp do Internetu, ul. Kasprowicza 145, Warszawa

	Opłata jednorazowa (instalacyjna)	Opłata abonamentowa (miesięczna)
Opłata Cennikowa za Usługę zł brutto zł brutto

2. Na opłatę abonamentową miesięczną składają się następujące elementy:
 - a. prawo do korzystania z wypożyczonych urządzeń,
 - b. prawo do korzystania z zasobów Sieci Operatora,
3. Wartość umowy za okres określony w § II, ust. 2 wynosi zł brutto.
4. Wszelkie płatności wynikające z niniejszej Umowy będą dokonywane przez ZTM w formie przelewu na rachunek bankowy Operatora podany w fakturze w terminie do 21 dni od daty dostarczenia poprawnie wystawionej faktury VAT.
5. Wszystkie opłaty są opłatami brutto.
6. W przypadku nie dotrzymania przez Abonenta terminów płatności, Operator jest upoważniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
7. Okresem rozliczeniowym jest okres równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w dniu nie będącym pierwszym dniem miesiąca lub rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy w dniu nie będącym ostatnim dniem miesiąca, okresem rozliczeniowym jest okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia miesiąca, w którym miało miejsce rozpoczęcie świadczenia Usług lub okres od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego do dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy.

§ IV. Dane kontaktowe Abonenta

Nazwa Abonenta:	Zarząd Transportu Miejskiego
Adres:	Warszawa, ul. Żelazna 61
Osoba kontaktowa:	Mariusz Żubrycki
Telefon komórkowy:	664 470 592
Telefon stacjonarny:	22 45 94 110
Adres e-mail:	m.zubrycki@ztm.waw.pl

§ V. Warunki Eksploatacji Urządzeń Abonenckich

Z chwilą podpisania Umowy zawartej pomiędzy Abonentem i Operatorem – Abonent zobowiązuje się do zapewnienia określonych poniżej warunków przedinstalacyjnych i eksploatacyjnych dla Urządzeń Abonenckich.

§ VI. Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone drugiej stronie.
2. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - a. zmiany prawa, która uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług;
 - b. utraty przez Operatora uprawnień do wykonywania Usług (w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych oraz innych urządzeń telekomunikacyjnych),
 - c. naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:
 - nie uregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane Usługi,
 - powtarzającego się lub ciągłego naruszania przez Abonenta postanowień Umowy,
 - stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora lub innych Użytkowników Sieci ;
 - niemożności rozpoczęcia świadczenia przez Operatora z przyczyn zawinionych przez Abonenta;

- d. wykorzystania przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
3. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:
- a. nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora;
 - b. wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 7 następujących po sobie dni z przyczyn zawinionych przez Operatora;
 - c. wystąpienia przerw w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 3 następujące po sobie dni, jeżeli jest to spowodowane wystąpieniem po stronie Operatora lub Abonenta przypadku Siły wyższej.

§ VII. Tryb reklamacyjny

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane w terminie 12 miesięcy od:
 - a. ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
 - b. dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
 - c. dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacje należy składać pisemnie, telefonicznie oraz przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym pocztą. Adres i numery telefonów zawarte są w załączniku nr 1 do Umowy.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej doręczenia Operatorowi. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Abonent zostaje poinformowany pisemnie.

§ VIII

Operator oświadcza, że znany jest mu fakt, iż treść niniejszej Umowy, a w szczególności dotyczące jej dane identyfikujące, przedmiot umowy i wysokość wynagrodzenia, stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2001 r. nr 112 poz. 1198 z późn. Zm.), która podlega udostępnianiu w trybie przedmiotowej ustawy.

§ IX. Postanowienia Końcowe

1. Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy stanowi jej integralną część.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i załącznika do niej, Strony są związane postanowieniami Umowy.
3. Każda zmiana do niniejszej Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych Regulaminem, pod rygorem nieważności, winna być sporządzona w formie pisemnej.
4. Abonent niniejszym udziela zgody na zawarcie przez Operatora umów z
potrzebnych w celu świadczenia przez Operatora usług na rzecz Abonenta.
5. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
6. Ewentualne spory powstałe na tle stosowania niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Abonenta.

W imieniu Abonenta:

W imieniu Operatora:

Imię i
Nazwisko: _____

Imię i
Nazwisko: _____

Podpis: _____

Podpis: _____

Załączniki do umowy:

Załącznik 1: Gwarancja Jakości Świadczonych Usług

Załącznik Nr 1
Gwarancja jakości świadczonych usług (SLA)

do umowy Nr o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do sieci Internet poprzez szerokopasmowe łącze internetowe

§ I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Załącznik opisuje zakres odpowiedzialności operacyjnej i finansowej Operatora jako dostawcy usługi telekomunikacyjnej.
2. Wszelkie odszkodowania finansowe opisane w niniejszej umowie mają charakter kar umownych. Operator odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta, przewyższające wysokość kar umownych.
3. Abonent zobowiązany jest zgłaszać awarie do Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
- 4.

§ II. Definicje

1. **Awaria** – brak dostępności usługi spowodowany awarią urządzeń lub łączy telekomunikacyjnych Operatora lub użytkowanych przez Operatora na mocy odrębnych umów z osobami trzecimi, w tym innymi operatorami.
2. **Awaria Uznana (AU)** - Awaria stwierdzona i udokumentowana przez służby techniczne Operatora. Operator monitoruje przebieg AU i określa czas jej zakończenia.
3. **Czas usunięcia awarii (CUA) - czas niedostępności usługi, liczony od momentu wystąpienia AU do jej usunięcia.**
4. **Gwarantowany czas reakcji (GCR)** – określony w godzinach czas, w którym Operator zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania Awarii zgłoszonej zgodnie z punktem 3.1. W tym czasie Abonent otrzymuje informację czy zgłoszona przez niego Awaria będzie dalej rozpatrywana jako AU.
5. **Gwarantowany czas usunięcia awarii (GCUA)** – określony w godzinach czas, w którym Operator zobowiązuje się usunąć każdą AU. Czas od którego rozpoczyna się GCUA nalicza się od momentu zakończenia GCR, pod warunkiem, że Awaria została sklasyfikowana jako AU.
6. **Czas niedostępności (CN)** – wyrażony w godzinach parametr obliczany dla każdej AU jako różnica pomiędzy CUA a GCUA, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.2. Jeżeli CUA jest mniejszy od GCUA, CN=0, przy czym do czasu tego nie wlicza się okresów zdefiniowanych w punkcie 4.3.
7. **Siła wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili zawarcia Umowy, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej, samorządowej.
8. **Dostępność usługi** – wartość określana w procentach, oznaczająca możliwość korzystania z wykupionej usługi, zgodnie z parametrami opisanymi w umowie abonenckiej.
9. **Obniżenie dostępności usługi** – wartość określana w procentach, oznaczająca przerwę w możliwości korzystania z usługi, zgodnie z parametrami opisanymi w umowie abonenckiej.
10. **Dostępność miesięczna (DM)** – wyrażony w procentach parametr opisany poniższym wzorem:
$$DM = (720 - SCN) / 720$$
gdzie SCN - suma CN dla wszystkich AU w danym miesiącu kalendarzowym.
11. **Dostępność roczna (DR)** – wyrażony w procentach parametr opisany poniższym wzorem:
$$DR = (8640 - SCN) / 8640$$
gdzie SCN - suma CN dla wszystkich AU w roku.
12. **Router szkieletowy** - wskazane przez CDP urządzenie sieciowe wykorzystywane w procedurze pomiaru parametrów jakości działania sieci.
13. **ICMP – Internet Control Message Protocol** – protokół sterujący sieci IP zdefiniowany w RFC 792 IP- Internet Protocol.

14. **Opóźnienie pakietów (ang. roundtrip delay)** - czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem i odebraniem pakietu ICMP pomiędzy dwoma ruterami szkieletowymi.
15. **Straty pakietów (ang. packet loss)** - wyrażany w procentach odsetek pakietów ICMP, które zostały wysłane pomiędzy dwoma ruterami szkieletowymi i dla których nie otrzymano odpowiedzi.
16. **Planowa przerwa konserwacyjna** – przerwa w świadczeniu usługi związana z czynnościami konserwacji i konfiguracji sieci prowadzonymi przez Operatora, o której zamiarze przeprowadzenia Abonent został poinformowany zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 4.2.

§ III. Procedury

1. Zgłoszenie awarii przez Abonenta polega na poinformowaniu Operatora o jej wystąpieniu:

▲ telefonicznie, pod numerami:

.....
.....

▲ lub pocztą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości na adres:

.....

▲ lub pisemnie na adres:

.....

2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia awarii polega na poinformowaniu Abonenta przez Operatora pocztą elektroniczną lub telefonicznie o zarejestrowaniu zgłoszenia w bazie danych Operatora, wraz z podaniem numeru zgłoszenia.
3. Abonent jest informowany o statusie zgłoszenia.
4. Abonent jest poinformowany o usunięciu awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Informacja zawiera godzinę usunięcia awarii.

§ IV. Współdziałanie w wypadku wystąpienia awarii oraz w ramach prac konserwacyjnych

1. Strony będą współdziałać w celu zidentyfikowania Awarii, stwierdzenia czy Awaria stanowi AU oraz w celu ustalenia i usunięcia AU. W szczególności Abonent jest zobowiązany umożliwić dostęp do urządzeń realizujących Usługę.
2. Operator zastrzega sobie prawo do czasowych planowych przerw konserwacyjnych w działaniu Usługi i zobowiązuje się do powiadomienia Abonenta o planowanych przerwach z wyprzedzeniem nie krótszym niż 48 godzin, chyba że przerwa związana jest z utrzymaniem ciągłości świadczenia usług. Operator dołoży wszelkich starań aby planowane przerwy konserwacyjne odbywały się w porach najmniej dotkliwych dla Abonenta. Operator informuje Abonenta o planowej przerwie konserwacyjnej pocztą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres mailowy. Informacja zawiera przedział czasowy w którym wystąpi przerwa oraz orientacyjny czas jej trwania.
3. Do czasu niedostępności usługi nie wlicza się następujących okresów:
 - Brak dostępu do urządzeń abonenckich Operatora, chyba że wina w zakresie braku dostępu leży po stronie Operatora.
 - Brak zasilania urządzeń, za który wina nie ponosi Operator.

- Niedostępność spowodowana Siłą Wyższą, opisaną w paragrafie 2 punkt 7.
- Planowe przerwy konserwacyjne.
- Przerwy w świadczeniu usługi spowodowane uszkodzeniem urządzeń telekomunikacyjnych, za które winę ponosi Abonent lub osoby trzecie.
- Brak możliwości usunięcia awarii spowodowany regulacjami prawnymi, przepisami BHP.

§ V. Opóźnienie dostawy

1. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi jeżeli zamówiona przez Abonenta usługa nie zostanie uruchomiona w terminie zgodnym z Umową.
2. Odszkodowanie zostanie wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z opłatą instalacyjną:

Opóźnienie w uruchomieniu usługi *	Kwota Odszkodowania: % opłaty instalacyjnej
do 3 dni	-
4 do 5 dni	5
6 do 10 dni	15
powyżej 10 dni	50

* liczba pełnych dni kalendarzowych, które upłynęły od daty uruchomienia usługi przewidzianej w Umowie

§ VI. Gwarantowany czas reakcji

1. Gwarantowany Czas Reakcji (GCR) wynosi 1 godzinę.

§ VII. Gwarantowany czas usunięcia awarii

1. Gwarantowany czas usunięcia awarii (GCUA) wynosi 3 godziny.

§ VIII. Dostępność miesięczna

1. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia Dostępności Miesięcznej (DM).
2. Odszkodowania zostaną wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z Abonamentu:

Dostępność Miesięczna (DM)	Kwota Odszkodowania: % Opłaty Abonamentowej
DM ≥ 99,9%	-
99,9% > DM ≥ 99,0%	5
99,0% > DM ≥ 95,0%	10
95,0% > DM ≥ 90,0%	50
90,0% > DM	100

§ IX. Dostępność roczna

1. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia Dostępności Rocznej (DR).

2. Odszkodowania zostaną wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z opłatą abonamentową, poprzez korektę 12 faktury wystawionej przez Operatora (oraz każdej następnej faktury będącej wielokrotnością 12):

Dostępność Roczna (DR)	Kwota Odszkodowania: % Opłaty Abonamentowej
DR ≥ 99,9%	-
99,9% > DR ≥ 99,0%	1
99,0% > DR ≥ 95,0%	3
95,0% > DR ≥ 90,0%	5
90,0% > DR	10

§ X. Gwarantowana jakość działania sieci IP

1. Operator monitoruje jakość funkcjonowania sieci IP. Dla określenia właściwego funkcjonowania usług opartych na protokole IP przyjęto następujące parametry:
 - Średnia miesięczna wartość opóźnień pakietów w sieci IP Operatora.
 - Średnia miesięczna wartość strat pakietów w sieci IP Operatora.
2. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia jakości sieci IP w wysokości 10% miesięcznej opłaty abonamentowej w przypadku gdy w danym miesiącu średnia miesięczna wartość opóźnień pakietów lub strat pakietów w sieci IP Operatora przekroczy 30ms (w przypadku opóźnień pakietów) lub średnia miesięczna wartość strat pakietów w sieci IP Operatora przekroczy 0,5% (w przypadku strat pakietów).

§ XI. Procedura pomiaru jakości działania sieci IP

1. Dla potrzeb obliczania wartości opóźnień i strat pakietów w sieci IP Operatora określa się następujący punkt charakterystyczny sieci:
 - Routery szkieletowe sieci IP Operatora
2. Wartości opóźnień pakietów są mierzone poprzez wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP Reply co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Operatora.
3. Wartości strat pakietów są mierzone poprzez ciągłe wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP Reply co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Operatora.
4. Do obliczania średniej miesięcznej wartości opóźnień w sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi Operatora oraz wartość średnia wyliczona na podstawie średnich dziennych wartości opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi Operatora.
5. Do obliczania średniej miesięcznej wartości strat pakietów sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych strat pakietów mierzonych pomiędzy każdymi dwoma routerami szkieletowymi.
6. Przy obliczaniu średnich miesięcznych wartości opóźnień pakietów i średnich miesięcznych wartości strat pakietów nie będą brane pod uwagę okresy planowanych wyłączeń któregokolwiek z powyższych urządzeń.

§ XII. Wypłata odszkodowań

1. Operator wypłaci odszkodowania opisane w paragrafach 5,8,9,10 wyłącznie na podstawie zgłoszenia (reklamacji) Abonenta.
2. Operator rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dokonania pisemnego zgłoszenia przez Abonenta.
3. Łączna wartość odszkodowań oraz wypłat należnych za zdarzenia w danym miesiącu kalendarzowym zgodnie z Umową oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku - Prawo Telekomunikacyjne nie może przekroczyć wartości miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Odszkodowania wynikające z obniżenia parametrów usługi, opisane w par. agrafie 11, pkt 11.1-11.6., będą wypłacane zgodnie z paragrafem 10 ust.2 powyżej.
5. Odszkodowanie jest naliczane za każdą, rozpoczętą godzinę przerwy, jeśli przekracza ona wartość GCUA.
6. W przypadku uznania przez Operatora, iż Abonentowi przysługuje w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem niniejszej umowy roszczenie odszkodowawcze, odszkodowanie zostanie wypłacone abonentowi (przez co rozumieć należy również potrącenie) w wysokości obliczonej zgodnie z przepisami Ustawy najpóźniej w terminie 30 dni od poinformowania Abonenta o uznaniu reklamacji

§ XIII. Wyłączenie gwarancji i ograniczenie odpowiedzialności

1. Abonent przyjmuje do wiadomości, że Operator w żaden sposób nie steruje ani nie kontroluje Internetu, oraz że wszelkie towary, informacje, treści i usługi oferowane, udostępniane lub dostępne w Internecie są oferowane lub udostępniane albo dostępne za pośrednictwem osób trzecich, z którymi Abonent zawiera bezpośrednio umowy o świadczenie takich usług. Operator nie daje więc żadnej gwarancji, wyraźnej, lub dorozumianej, i nie składa żadnego oświadczenia w odniesieniu do jakichkolwiek towarów, informacji, treści, lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie oraz Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za zależność od lub wykorzystanie przez Abonenta takich towarów, informacji, treści lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie. Operator nie ogranicza dostępu do jakichkolwiek adresów w obrębie sieci internetowej; Abonent przyjmuje jednak do wiadomości, że inni dostawcy usług internetowych mogą od czasu do czasu filtrować lub ograniczać dostęp do pewnych adresów w obrębie sieci internetowej, a Abonent zgadza się, aby Operator nie ponosił odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania osób trzecich będących dostawcami usług internetowych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia usług z przyczyn nie zawinionych przez Operatora.