

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ
ORAZ USŁUG POWIĄZANYCH
PRZEZ VISIONCUBE SPÓŁKA AKCYJNA**

§ 1

DEFINICJE

1. **Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin świadczenia Usług.
2. **Kontrahent** – oznacza podmiot, który zawarł z VISIONCUBE Umowę Ramową. W zakresie, w jakim Kontrahent nabył Usługi na podstawie Umowy jest on także abonentem w rozumieniu Ustawy.
3. **VISIONCUBE** – oznacza VISIONCUBE Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, ul. Gen. Bohdana Zielińskiego 24, 30-320 Kraków, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000681341, posiadającą numer NIP 6793089422 oraz REGON 122780360. VISIONCUBE jest dostawcą usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy.
4. **Umowa Ramowa** – oznacza umowę ramową zawartą między Kontrahentem, a VISIONCUBE, na podstawie, której Kontrahent może nabywać urządzenia oraz usługi świadczone przez Starlink lub VISIONCUBE. Regulamin stanowi załącznik do Umowy Ramowej i stanowi jej integralną część.
5. **Umowa** – oznacza umowę szczegółową, zawartą pomiędzy Kontrahentem, a VISIONCUBE, która została zawarta na podstawie i w trybie przewidzianym w Umowie Ramowej, w szczególności poprzez złożenie Zamówienia. Regulamin stanowi załącznik do Umowy i stanowi jej integralną część.
6. **Zamówienie** – oznacza zamówienie złożone VISIONCUBE przez Kontrahenta, według wzoru określonego w załączniku do Umowy Ramowej, w trybie określonym Umową Ramową, które po akceptacji przez VISIONCUBE prowadzi do zawarcia Umowy.
7. **Starlink** – oznacza spółkę Starlink Internet Services Limited oraz podmioty z nią powiązane.
8. **Usługi** – oznacza usługi telekomunikacyjne określone w Umowie Ramowej, Umowach oraz Regulaminie. W ramach Usług wyróżnia się: usługę

dostępu do Internetu satelitarne, która realizowana jest przez Starlink oraz odsprzedawana przez VISIONCUBE (**Usługa Starlink**), a także usługę Private Network Interconnect, która realizowana jest przez VISIONCUBE w oparciu o rozwiązania Starlink (**Usługa PNI**).

9. **Ustawa** – oznacza ustawę z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221, z późn. zm.);
10. **Urządzenia VC** – oznacza urządzenia, które zostaną udostępnione Kontrahentowi w ramach Umowy, w zakresie której Kontrahent nabywa Usługi, a które służą do świadczenia Usług na rzecz Kontrahenta. Urządzenia nie stają się własnością Kontrahenta, a korzystanie z nich przez Kontrahenta oraz zasady zwrotu określa Regulamin.

§ 2

**PROCEDURA SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ
ZAWARCIE UMOWY**

1. Celem zawarcia Umowy, Kontrahent będzie składał VISIONCUBE Zamówienia na Usługi każdorazowo w formie dokumentowej, tj. w formie wiadomości e-mail wysyłanej na adres wskazany w tym celu w Umowie lub Umowie Ramowej, do której to wiadomości Kontrahent dołączy dokument Zamówienia lub w trybie określonym w § 4 ust. 2 pkt 2.7 Regulaminu, przy czym pozostałe postanowienia niniejszego § 2 nie mają zastosowania do Zamówień lub modyfikacji Zamówień w trybie określonym w § 4 ust. 2 pkt 2.7 Regulaminu.
2. Aby Zamówienie wywierało skutki określone w niniejszym § 2 Regulaminu, Zamówienie musi być każdorazowo złożone przez Kontrahenta według wzoru stanowiącego załącznik do Umowy Ramowej oraz podpisane przez osobę uprawnioną do reprezentacji Kontrahenta i określać co najmniej:
 - 2.1. szczegółowe wskazanie przedmiotu Zamówienia – w szczególności opis zamawianej Usługi, ze wskazaniem jej zamawianej Usługi, ze wskazaniem jej

- parametrów, z wyszczególnieniem wybranej opcji ilości pakietów danych;
- 2.2. oczekiwany termin rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług objętych Zamówieniem;
- 2.3. ceny jednostkowe, zgodne z przedstawionym Kontrahentowi cennikiem, który stanowi załącznik do Umowy Ramowej.
3. VISIONCUBE po otrzymaniu Zamówienia zobowiązany jest do weryfikacji dostępności Usług, prawidłowości konfiguracji Usług przedstawionych w Zamówieniu, a także weryfikacji poprawności cen oraz oczekiwanych terminów uruchomienia Usługi.
4. Po dokonaniu czynności, o których mowa w ust. 3 powyżej, VISIONCUBE prześle Kontrahentowi:
- 4.1. potwierdzenie przyjęcia Zamówienia do realizacji wraz z potwierdzeniem terminu uruchomienia Usługi, a w takim wypadku Umowę uważa się za zawartą z chwilą przestania przez VISIONCUBE Kontrahentowi potwierdzenia przyjęcia Zamówienia lub;
- 4.2. skorygowane Zamówienie - w przypadku, gdy Zamówienie przestane przez Kontrahenta nie może być zrealizowane z uwagi na błędną konfigurację, ceny lub brak dostępności lub możliwości uruchomienia Usług we wskazanym okresie, ale może być zrealizowane w przypadku dokonania jego korekty, a w takim wypadku Umowę uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia przez Kontrahenta realizacji Zamówienia wg. skorygowanego Zamówienia przestanego Kontrahentowi przez VISIONCUBE;
- 4.3. odmowę przyjęcia Zamówienia do realizacji – w przypadku, gdy Zamówienie przestane przez Kontrahenta nie może być zrealizowane, a w takim wypadku Umowę uważa się za niezawartą.
5. W każdym przypadku Zamówienie traktuje się za przyjęte do realizacji przez VISIONCUBE wyłącznie w sytuacji, gdy obie Strony zgodzą się (co najmniej w formie dokumentowej) na ostateczną wersję treści Zamówienia.
6. Na treść każdej Umowy, której przedmiotem będzie świadczenie Usług na rzecz Kontrahenta, składają się następujące dokumenty:
- 6.1. Zamówienie;
- 6.2. Regulamin;
- 6.3. Umowa Ramowa wraz z załącznikami.
- W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią tych dokumentów, pierwszeństwo mają postanowienia Zamówienia, następnie Regulaminu, a w ostatniej kolejności Umowy Ramowej wraz z załącznikami do niej.
7. VISIONCUBE zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zaprzestania dalszego świadczenia Usługi w przypadku, gdy:
- 7.1. istnieje uzasadnione przypuszczenie, że Kontrahent nie będzie w stanie wywiązać się z obowiązków nakładanych na niego Umową, w szczególności gdy VISIONCUBE uzyskał wiarygodną informację o rozwiązaniu przez inny podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne umowy z Kontrahenta z powodu nie wywiązywania się przez Kontrahenta z obowiązku terminowych płatności lub gdy Kontrahent jest w stanie likwidacji, upadłości lub restrukturyzacji bądź istnieje uzasadniona obawa, że w najbliższym czasie zostanie postawiony w taki stan;
- 7.2. proponowany przez Kontrahenta zakres Usług lub sposób korzystania Usług może szkodliwie wpłynąć na obsługę pozostałych Kontrahentów lub jest niezgodny z prawem i/lub zasadami współżycia społecznego albo zagraża bezpieczeństwu publicznemu lub państwowemu (Rzeczypospolitej Polskiej);
- 7.3. z powodu braku możliwości technicznych realizacji Usług, niezależnych od VISIONCUBE;
- 7.4. istnieje uzasadnione przypuszczenie, że Kontrahent korzystał w przeszłości lub zamierza korzystać z Usługi Starlink w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem lub Regulaminem korzystania z usługi Starlink publikowanym przez Starlink, w tym w szczególności dokonuje lub zamierza

dokonywać odsprzedaży usług świadczonych przez Starlink niezgodnie z Regulaminem korzystania z usługi Starlink publikowanym przez Starlink.

§ 3

PROCEDURA REZYGNACJI I MODYFIKACJI ZAMÓWIEŃ

1. Kontrahent może zrezygnować ze złożonego Zamówienia lub dokonać jego modyfikacji bez ponoszenia dodatkowych kosztów przed otrzymaniem od VISIONCUBE w formie dokumentowej akceptacji danego Zamówienia do realizacji, o której mowa w § 2 ust. 4 pkt 4.1 Regulaminu. W przypadku potwierdzenia przez Kontrahenta Zamówienia w trybie, o którym mowa w § 2 ust. 4 pkt 4.2 Regulaminu, Kontrahent może zrezygnować z Zamówienia wyłącznie po uprzedniej, wyrażonej w formie dokumentowej pod rygorem nieważności, zgodzie VISIONCUBE.
2. Z wyjątkiem uprawnień związanych z modyfikacją Usług określonych w Regulaminie, w tym zmiany Umowy lub Regulaminu na podstawie § 12 Regulaminu, każda modyfikacja Umowy przez którąkolwiek ze Stron wymaga akceptacji drugiej Strony wyrażonej w formie co najmniej dokumentowej pod rygorem nieważności.

§ 4

PROCES REALIZACJI ZAMÓWIEŃ

POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY I ODSPRZEDAŻY ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG

1. VISIONCUBE przy realizacji każdego Zamówień może korzystać z pomocy osób trzecich (dalej jako „Podwykonawcy”), bez konieczności uzyskania uprzedniej zgody Kontrahenta.
2. Poniższe uregulowania mają zastosowanie do każdej z Umów, na podstawie której VISIONCUBE będzie świadczył na rzecz Kontrahenta Usługi, które będą zawierane w związku ze składaniem przez Kontrahenta Zamówień w trybie i w wykonaniu Umowy Ramowej, i będą stanowiły ich integralną część:
 - 2.1. **Usługa Starlink** polega na uzyskaniu dostępu do Internetu satelitarnego dostarczanego przez Starlink. Usługa Starlink realizowana jest poprzez wykupienie pakietów danych na dany okres

rozliczeniowy, które każdorazowo określone są szczegółowo w Umowie lub Zamówieniu. Dostęp do Internetu satelitarnego Starlink w ramach Usługi Starlink możliwy jest wyłącznie przy użyciu anten Starlink, które Kontrahent może zakupić odrębnie od VISIONCUBE, Starlink lub innego podmiotu. W ramach Usługi Starlink Kontrahent uzyskuje także dostęp do panelu administracyjnego Usług Starlink, który jest dostarczany i zarządzany przez VISIONCUBE, a za pomocą którego to panelu administracyjnego Kontrahent ma możliwość podglądu szczegółowych danych związanych z realizacją Usługi Starlink, a także modyfikacji Zamówienia, w tym zawieszenia realizacji Usługi Starlink oraz dokupienia zamawianych przez Kontrahenta pakietów danych na dany okres rozliczeniowy;

- 1.1 **Usługa PNI** polega na wykorzystaniu sieci podkładowej Starlink do tworzenia prywatnych połączeń sieciowych w warstwie 2 sieci w modelu OSI (Layer 2 over Starlink lub „L2oS”) lub w warstwie 3 sieci w modelu OSI (Layer 3 over Starlink lub „L3oS”), które to połączenia pozwalają na przesyłanie danych za pośrednictwem sieci Starlink bez styku z siecią Internet. Usługa Layer 2 („L2oS”) oparta na Starlink PNI umożliwia Klientowi zestawienie dedykowanego połączenia Ethernet E-Line (punkt–punkt) lub E-LAN (punkt–wielopunkt). Usługa zakończona jest stykiem lub redundantnymi stykami optycznymi po stronie węzła wymiany ruchu IPX oraz stykiem elektrycznym lub optycznym po stronie routera dostępowego w lokalizacji anteny Starlink. Usługa zapewnia wsparcie dla VLAN (802.1q oraz 802.1ad) oraz priorytetyzację ruchu QoS w segmencie satelitarnym oraz naziemnym. Usługa Layer 3 („L3oS”) oparta na Starlink PNI umożliwia Klientowi zestawienie dedykowanej routowanej sieci Layer 3 bazującej na adresacji IP klienta. Usługa zakończona jest stykiem lub redundantnymi stykami optycznymi po stronie węzła wymiany ruchu IPX oraz stykiem elektrycznym lub optycznym po stronie routera dostępowego w lokalizacji anteny Starlink. Usługa zapewnia wsparcie dla priorytetyzacji ruchu QoS w segmencie satelitarnym oraz naziemnym;

1.2 Opłata abonamentowa każdej z Usług, w tym opłata za jej aktywację, opłata za jednostkę rozliczeniową Usługi oraz inne powtarzalne lub oparte na zużyciu opłaty zostały szczegółowo wskazane w cenniku stanowiącym załącznik do Umowy Ramowej, a także w dokumencie Zamówienia. W przypadku Zamówienia lub modyfikacji zamówienia za pośrednictwem portalu administracyjnego, cena oraz koszty jednostkowe Usługi są każdorazowo wyświetlane w portalu administracyjnym przed złożeniem lub modyfikacją Zamówienia;

1.3 termin rozpoczęcia świadczenia każdej Usługi jest każdorazowo szczegółowo określony w dokumencie Zamówienia;

1.4 w ramach Usług obowiązują następujące pakiety taryfowe:

1.4.1 pakiet danych - 50GB Lokalne dane priorytetowe/ miesiąc

1.4.2 pakiet danych - 500GB Lokalne dane priorytetowe/ miesiąc

1.4.3 pakiet danych - 50GB Globalne dane priorytetowe/ miesiąc

1.4.4 pakiet danych - 500GB Globalne dane priorytetowe/ miesiąc.

Wykupienie danego pakietu danych daje Kontrahentowi możliwość korzystania z tego pakietu danych wyłącznie w danym okresie rozliczeniowym, przy czym niewykorzystanie przez Kontrahenta zakupionych pakietów danych nie wpływa na opłatę należną z tytułu zakupu danego pakietu danych w danym okresie rozliczeniowym. Niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym pakiety danych nie przechodzą na następne okresy rozliczeniowe. Szczegółowe opisy pakietów danych, o których mowa powyżej, zostały przedstawione w załączniku nr 1 do Umowy Ramowej (Lista Produktów i Usług).

1.5 okres rozliczeniowy i sposoby dokonywania płatności dla Usług obejmuje okres od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy dana Usługa zostaje aktywowana w dniu innym niż pierwszy dzień miesiąca rozliczenia za pierwszy okres rozliczeniowy dokonywane jest łącznie wraz z rozliczeniem

za drugi okres rozliczeniowy, tj. płatność za pierwszy i drugi okres rozliczeniowy nastąpi łącznie wraz z płatnością za drugi okres rozliczeniowy. Sposób dokonywania płatności został opisany szczegółowo w § 7 Regulaminu oraz Umowie Ramowej;

1.6 sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje dla Usług: zamówienia na dodatkowe opcje Usług składane są za pośrednictwem Zamówienia w trybie uregulowanym Umową Ramową oraz w § 2 Regulaminu lub samodzielnie przez Kontrahenta za pośrednictwem udzielonego Kontrahentowi dostępu do panelu administracyjnego Usługi udostępnionego Kontrahentowi przez VISIONCUBE. Dodatkowo Kontrahent za pomocą panelu administracyjnego, do którego dostęp otrzymają wyłącznie osoby wskazane w Umowie Ramowej (przedstawiciele), ma możliwość zarządzania opcjami świadczenia Usługi, w tym włączenia opcji automatycznej aktywacji następnego pakietu danych po przekroczeniu wykupionego pakietu danych lub manualnego dokupienia pakietu danych po przekroczeniu wykupionego pakietu danych, a także zawieszenia świadczenia Usługi Starlink;

1.7 Umowa oraz Regulamin w zakresie świadczenia Usług może ulec zmianie w trybach określonych w § 13 Regulaminu;

1.8 ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług zostały szczegółowo wskazane w Regulaminie oraz w załącznikach do Umowy Ramowej;

1.9 VISIONCUBE nie wprowadza ani nie zleca wprowadzenia innych ograniczeń w zakresie korzystania z urządzeń, które zostaną zakupione przez Kontrahenta w ramach poszczególnych Umów, z wyjątkiem przypisania Produktu (anten) Starlink do konta abonenckiego Starlink obsługiwanego przez VISIONCUBE. Produkty (anten) Starlink przypisane do konta abonenckiego Starlink obsługiwanego przez VISIONCUBE mogą być przepisane do jakiegokolwiek

- innego konta abonenckiego Starlink, przy czym uprzednio niezbędne jest manualne odłączenie tego Produktu (anteny) Starlink od konta abonenckiego Starlink obsługiwanego przez VISIONCUBE. VISIONCUBE odłączy dany Produkt (antnę) Starlink od konta abonenckiego Starlink obsługiwanego przez VISIONCUBE na wyraźne żądanie Kontrahenta, skierowane do VISIONCUBE w formie co najmniej dokumentowej w terminie 14 dni od dnia otrzymania takiego żądania.
- 1.10 zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji w zakresie świadczenia Usług zostały określone w § 6 Regulaminu:
- 1.11 informacje o aktualnych cenach i cennikach Usług oraz informacji na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych, można uzyskać za pośrednictwem portalu administracyjnego udostępnionego Kontrahentowi przez VISIONCUBE oraz u dedykowanego dla Klienta opiekuna handlowego VISIONCUBE;
- 1.12 warunki korzystania z wydanego urządzenia końcowego, w tym opłaty związane z korzystaniem z tego urządzenia: w przypadku niektórych Umów, w celu realizacji Usługi o określonej w Umowie treści, Kontrahentowi mogą zostać wydane Urządzenia VC, które zostaną szczegółowo określone w Umowie, w tym w szczególności w dokumencie Zamówienia. Jeżeli w Zamówieniu nie wskazano inaczej, Kontrahent nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z udostępnieniem mu Urządzeń VC dla celów świadczenia Usług. VISIONCUBE oraz podmioty wyznaczone przez VISIONCUBE są wyłącznie uprawnieni do dokonywania jakichkolwiek konfiguracji, zmian oraz napraw w Urządzeniach VC. Kontrahent jest zobowiązany korzystać z przekazanych mu Urządzeń VC wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem, z uwzględnieniem dokumentacji technicznej przekazanej mu przez VISIONCUBE, w tym instrukcji obsługi Urządzeń VC. Na Kontrahencie ciąży obowiązek zabezpieczenia przekazanych mu Urządzeń VC oraz dbania o ich stan techniczny w okresie korzystania z Urządzeń VC. Kontrahent jest odpowiedzialny względem VISIONCUBE za pogorszenie stanu przekazanych mu Urządzeń VC przekraczające zakres zwykłego zużycia Urządzeń VC. Kontrahent jest wyłącznie uprawniony do korzystania z Urządzeń VC udostępnionych mu na potrzeby świadczenia Usług, wobec czego Kontrahent nie może przekazać lub udostępnić Urządzeń VC innemu podmiotowi bez uzyskania w tym zakresie uprzedniej pisemnej zgody VC. Kontrahent zobowiązany jest udzielić personelowi VISIONCUBE, na każde wezwanie, dostępu do Urządzeń VC w celu dokonywania jakichkolwiek napraw, modyfikacji, modernizacji oraz aktualizacji Urządzeń VC. Kontrahent jest zobowiązany do zwrotu VISIONCUBE Urządzeń VC lub udostępnienia VISIONCUBE możliwości osobistego demontażu Urządzeń VC – według wyboru VISIONCUBE - najpóźniej w terminie 7 dni od dnia zakończenia obowiązywania Umowy.
- 1.13 zakres działań podejmowanych przez VISIONCUBE w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Kontrahentowi oraz sposób informowania abonenta o tych działaniach: w przypadku powzięcia przez VISIONCUBE informacji o zagrożeniu lub wystąpienia incydentu naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, VISIONCUBE niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Starlink, a także podejmie własne działania celem zminimalizowania skutków incydentu naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług oraz powiadomi niezwłocznie Kontrahenta o podjętych przez VISIONCUBE działaniach;
- 1.14 wysokość odszkodowania (rekompensaty) oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku, gdy nie został

- osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej Usługi zostały uregulowane w załączniku do Umowy Ramowej – SLA Usług.
- 1.15 W zakresie świadczenia Usług do obowiązków VISIONCUBE należy:
- 1.16 Skonfigurowanie konta w panelu administracyjnym Usług oraz udzielenie Kontrahentowi dostępu do tego panelu administracyjnego;
- 1.17 zapewnienie pomocy przy pierwszej konfiguracji Usługi;
- 1.18 świadczenie Usług na rzecz Kontrahenta na warunkach określonych Umową;
- 1.19 zapewnienie ciągłości świadczenia Usług z zastrzeżeniem, że ciągłość świadczenia Usług może być ograniczona w przypadku konieczności dokonywania napraw, modernizacji lub konserwacji, w tym aktualizacji oprogramowania.
- 1.20 W zakresie korzystania z Usług Kontrahent ma obowiązek:
- 1.21 uiszczać na rzecz VISIONCUBE terminowo opłaty z tytułu świadczenia Usług, zgodnie z Umową;
- 1.22 udostępnić VISIONCUBE niezbędne do świadczenia Usług dokumenty i informacje, a także udzielić dostępu do infrastruktury w zakresie, w jakim będzie to konieczne do uruchomienia i świadczenia Usług;
- 1.23 jeśli jest to konieczne ze względu na rodzaj świadczonych Usług, przedstawić co najmniej do wglądu odpowiednią dokumentację techniczną;
- 1.24 przed rozpoczęciem korzystania z Usług zapoznać się z dokumentacją prawną udostępnioną przez Starlink pod linkiem: <https://www.starlink.com/legal?regionCode=PL> gdzie zostały przedstawione m.in. specyfikacje usługi dostępu do Internetu oraz regulamin korzystania z usługi Starlink, a także przestrzegać zasad określonych tą dokumentacją w całym czasie korzystania z Usług.
2. Za wyjątkiem ograniczeń w zakresie priorytetyzacji swojego ruchu sieciowego – wyłącznie na żądanie danego Kontrahenta oraz wyłącznie w zakresie korzystania z Usługi PNI, co nie wpływa w żaden sposób na korzystanie z Usług przez innych kontrahentów VISIONCUBE - VISIONCUBE przy świadczeniu Usług nie stosuje środków zarządzania ruchem, które mogłyby być dyskryminacyjne lub nieproporcjonalne, podyktowane względami handlowymi, a w szczególności środków mogących blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakość lub faworyzować określone treści, aplikacje lub usługi, lub szczególne ich kategorie, albo też ingerować w nie, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne, i jedynie tak długo, jak jest to konieczne, aby:
- 2.1 zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami prawa krajowego, którym podlega dostawca Usług Internetowych, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;
- 2.2 utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych;
- 2.3 zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo;
- 2.4 zapewnić odpowiednią jakość Usług, prywatność użytkowników końcowych i ochronę ich danych osobowych.
3. VISIONCUBE nie wprowadza limitów ilości danych, limitów prędkości oraz innych parametrów jakości

- usług, które miałyby zastosowanie w Usłudze Starlink, które byłyby zależne od treści lub aplikacji.
4. VISIONCUBE nie świadczy usług niebędących Usługą Starlink, które mogłyby mieć wpływ na świadczone Usługi dostępu do Internetu.
 5. VISIONCUBE wskazuje, że szczegółowe dane dotyczące jakości Usługi zostały wskazane w załączniku nr 5 do Umowy Ramowej – Specyfikacje Starlink,
 6. VISIONCUBE oświadcza, że w przypadku jakichkolwiek statych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów niezawodności usług, a wykonaniem określonym w Umowie, Kontrahentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie określonym w Regulaminie.

§ 5

AKTYWACJA ORAZ ODBIÓR USŁUGI

1. Kontrahent jest zobowiązany do potwierdzenia uruchomienia Usługi oraz odbioru Urządzeń VC, jeżeli zostały one przekazane Kontrahentowi.
2. Potwierdzeniem uruchomienia Usługi lub odbioru Urządzeń VC będzie protokół odbioru Zamówienia (dalej: „**Protokół Odbioru**”), którego wzór stanowi Załącznik do Umowy Ramowej. Kontrahent jest zobowiązany do podpisania Protokołu Odbioru niezwłocznie po uruchomieniu Usługi przez VISIONCUBE lub otrzymaniu Urządzeń VC.
3. W przypadku, gdy Kontrahent bezpodstawnie odmówi podpisania Protokołu Odbioru bez podania przyczyny, VISIONCUBE ma prawo dokonania odbioru jednostronnego wskazując w Protokole Odbioru, że Kontrahent nie przystąpił do procedury odbioru Zamówienia. W takiej sytuacji poczytuje się jako akceptację Protokołu Odbioru przez Kontrahenta w całości bez uwag.
4. W przypadku jakichkolwiek uwag co do prawidłowości wykonania Zamówienia, Kontrahent zobowiązany jest wskazać je w Protokole Odbioru.
5. Kontrahent nie ma prawa odmowy odbioru Zamówienia w części lub w całości bez podania przyczyny. W braku uzasadnienia odmowy odbioru Zamówienia, Zamówienie traktuje się jako odebrane przez Kontrahenta bez uwag. Zasadną przyczyną odmowy odbioru Zamówienia może być przede wszystkim nieprawidłowe działanie Usługi lub braki ilościowe w zakresie Urządzeń VC, które miały zostać przekazane Kontrahentowi stosownie do Zamówienia.
6. W przypadku złożenia przez Kontrahenta uzasadnionych zastrzeżeń, o których mowa w ust. 5 powyżej, VISIONCUBE zobowiązuje się usunąć wskazane przez Kontrahenta braki lub wady Zamówienia w możliwie najkrótszym i uzasadnionym technicznie terminie, nie dłuższym, jednakże niż 15 dni roboczych.
7. W przypadku, gdy Usługa zostanie uruchomiona lub Urządzenia VC zostaną dostarczone, a z czynności tej nie zostanie sporządzony w terminie 5 dni roboczych Protokół Odbioru, a także nie powstanie w tym okresie spór odnośnie do odbioru Usługi lub Urządzeń VC udokumentowany co najmniej za pośrednictwem wiadomości e-mail, uruchomione Usługi lub odebrane Urządzenia VC uznaje się za odebrane z dniem uruchomienia Usługi lub dostarczenia Urządzeń VC do Kontrahenta.
8. W przypadku, gdy Kontrahent dokona samodzielnie modyfikacji Usługi za pośrednictwem panelu administracyjnego udostępnionego mu przez VISIONCUBE, opisanej powyżej procedury podpisywania Protokołów Odbioru nie stosuje się. Zmodyfikowane Usługi uważa się za odebrane w przypadku, gdy Kontrahent niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni od dnia dokonania modyfikacji Usługi za pośrednictwem panelu administracyjnego udostępnionego mu przez VISIONCUBE, nie zgłosi VISIONCUBE nieprawidłowości w działaniu zmodyfikowanej Usługi poprzez założenie zgłoszenia serwisowego za pośrednictwem portalu administracyjnego.

§ 6

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. W przypadku nieprawidłowego działania Usług Kontrahent może wnieść reklamację związaną z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - 1.1. niedotrzymania z winy VISIONCUBE określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - 1.2. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym przerw w świadczeniu Usługi;

- 1.3. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca 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 nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym VISIONCUBE niezwłocznie powiadamia Kontrahenta;
3. Kontrahent może wnieść reklamację:
 - 3.1. pisemnie;
 - 3.2. ustnie do protokołu sporządzonego przez VISIONCUBE;
 - 3.3. telefonicznie pod numerem telefonu: (+48) 22 417 12 01;
 - 3.4. na adres poczty elektronicznej: support@visioncube.pl;
 - 3.5. za pośrednictwem panelu administracyjnego.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 4.1. dane Kontrahenta (reklamującego);
 - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4.4. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji związanej z niedotrzymaniem terminu uruchomienia Usługi;
 - 4.5. wysokość kwoty rekompensaty w przypadku, gdy reklamujący żąda jej przyznania;
 - 4.6. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - 4.7. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. VISIONCUBE niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji lub przekazuje Kontrahentowi informację, że wniesiona reklamacja nie spełnia wymogów wynikających z Regulaminu wraz z wezwaniem do uzupełnienia reklamacji. W przypadku nieuzupełnienia reklamacji, reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.

6. VISIONCUBE rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
7. VISIONCUBE udziela Kontrahentowi odpowiedzi na złożoną reklamację w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, o ile Kontrahent wyrazi na to zgodę. Jeżeli jednak Kontrahent złoży reklamację na adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem portalu administracyjnego, VISIONCUBE udziela odpowiedzi na reklamację w tej samej formie.

§ 7

OPŁATY ORAZ SPOSÓB PŁATNOŚCI

1. Z tytułu świadczenia przez VISIONCUBE Usług, Kontrahent zapłaci VISIONCUBE opłaty obliczone według zasad określonych w Zamówieniu oraz cenniku stanowiącym załącznik do Umowy Ramowej. Wartości tam wskazane są wartościami netto, do których zostanie doliczony odpowiedni podatek VAT według stawki obowiązującej w chwili wystawiania faktury VAT.
2. Cennik Usług przedstawia ceny dla Usług przedstawia ceny w PLN (dla Usług świadczonych w Polsce), EUR (dla Usług świadczonych w innych niż Polska krajach Unii Europejskiej) oraz USD (dla Usług świadczonych poza Unią Europejską). W przypadku, gdy Usługi będą świadczone poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, VISIONCUBE jest uprawniony do wystawiania faktur zarówno w PLN (dla Usług świadczonych w Polsce) jak i w walucie określonej cennikiem dla danego terytorium świadczenia Usług wskazanego w cenniku Usług, w tym także do wystawiania faktur częściowo w PLN, a częściowo w innych walutach. W przypadku, gdy zgodnie z cennikiem Usług powinny być fakturowane w EUR lub USD, VisionCube ma prawo przeliczyć te wartości na PLN, a przeliczenie odbędzie się według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu poprzedzającym wystawienie faktury VAT.
3. Faktury VAT będą wystawiane zgodnie z warunkami określonymi w Zamówieniu, przy czym faktura VAT obejmujące odsprzedaż lub świadczenie Usług będą wystawiane:
 - 3.1. za Usługi, których świadczenie rozpoczęło się w dniu innym, niż pierwszy dzień okresu rozliczeniowego (pierwszy okres rozliczeniowy) – w pierwszym dniu następnego okresu rozliczeniowego;

- 3.2. za Usługi, w drugim i każdym następnym okresie rozliczeniowym - każdorazowo pierwszego dnia danego okresu rozliczeniowego.
4. VISIONCUBE ma prawo do waloryzacji miesięcznej opłaty abonamentowej za świadczone Usługi stanowiące przedmiot każdej z Umów, w ten sposób, że wysokość miesięcznej opłaty abonamentowej ulegnie podwyższeniu w przypadku wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych określonych w Komunikacie Prezesa GUS w sprawie średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem. Waloryzacja opłaty abonamentowej, o której mowa powyżej będzie dokonywana corocznie, w pierwszym kwartale danego roku i będzie obowiązywała od dnia 1 stycznia danego roku. Zwaloryzowana opłata zostanie wskazana na fakturze VAT, a pierwsza faktura, która będzie zawierała kwotę waloryzacji w danym roku kalendarzowym będzie jednocześnie zawierała wyrównanie względem uiszczonych już za okres od dnia 1 stycznia danego roku kalendarzowego do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego waloryzację. Waloryzacja opłaty abonamentowej nie stanowi zmiany Umowy.

§ 8

OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Poszczególne Umowy zawierane są na okresy wskazane szczegółowo w Zamówieniach lub na czas nieoznaczony.
2. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieoznaczony, każda ze Stron ma prawo rozwiązania Umowy za jednomiesięcznym okresem wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku, gdy Umowa obejmuje świadczenie Usługi PNI, Umowa taka zawsze zawarta jest na czas oznaczony, w związku z czym taka Umowa może zostać wypowiedziana wyłącznie w przypadkach przewidzianych prawem powszechnie obowiązującym oraz określonych postanowieniami konkretnej Umowy. Umowa o świadczenie Usługi PNI zawarta na czas określony, po upływie tego okresu zostaje automatycznie przedłużona na czas nieokreślony na dotychczasowych warunkach, chyba, że Kontrahent najpóźniej ostatniego dnia obowiązywania Umowy złoży VISIONCUBE oświadczenie o braku zgody na przedłużenie Umowy na czas nieokreślony. Umowę

obejmującą świadczenie Usługi PNI, przedłużoną w tym trybie na czas nieokreślony, Kontrahent może wypowiedzieć w każdym czasie po zakończeniu okresu, na który została zawarta, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.

4. Złożenie oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Ramowej za wypowiedzeniem przez którąkolwiek ze Stron nie wpływa na Umowy zawarte w wyniku złożenia Zamówień przez Kontrahenta i zaakceptowane (przyjęte do realizacji) przez VISIONCUBE.
5. VISIONCUBE ma prawo rozwiązać Umowę obejmującą świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - 5.1. rażącego naruszenia przez Kontrahenta postanowień Umowy;
 - 5.2. w przypadku opóźnienia w zapłacie przez Kontrahenta ceny, wynagrodzenia lub opłat należnych w ramach któregośkolwiek z Zamówień (lub jej/jego części), przekraczającego 14 dni;
 - 5.2.1.1. przy czym VISIONCUBE w przypadkach określonych w ust. 5.1 oraz 5.2 (niezależnie) jest zobowiązany uprzednio wezwać Kontrahenta na piśmie do usunięcia skutków naruszenia, wyznaczając Kontrahentowi termin nie krótszy niż 14 dni od dnia odebrania stosownego pisemnego wezwania;
 - 5.3. w przypadku, gdy Starlink zaprzestanie świadczenia na rzecz VISIONCUBE Usługi Starlink, VISIONCUBE utraci status autoryzowanego partnera Starlink lub Starlink zawiesi prawo VISIONCUBE do sprzedaży Produktów i Usług Starlink;
 - 5.4. w przypadku gdy zaistnieją przesłanki do wszczęcia przeciw Kontrahentowi postępowania dotyczącego likwidacji, postępowania upadłościowego, naprawczego lub likwidacyjnego, lub innego o podobnym skutku lub;
 - 5.5. w przypadku gdy Kontrahent stanie się niewypłacalny i nie wykaże, że pozyskał

- wystarczające środki do zapobiegnięcia ryzyku niewypłacalności;
- 5.6. w przypadku, gdy Kontrahent korzysta z Usług niezgodnie z niniejszym Regulaminem lub regulaminem Starlink, które dostępne są w portalu administracyjnym udostępnionym Kontrahentowi przez VISIONCUBE.
6. Kontrahent ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez VISIONCUBE postanowień Umowy, przy czym Kontrahent jest zobowiązany uprzednio wezwać VISIONCUBE na piśmie do usunięcia skutków naruszenia wyznaczając mu termin nie krótszy niż 14 dni od dnia odebrania stosownego pisemnego wezwania.
7. Zawieszenie przez Klienta Usługi Starlink za pośrednictwem panelu administracyjnego udostępnionego Kontrahentowi nie jest jednoznaczne z wypowiedzeniem Umowy.
8. VISIONCUBE przysuguje prawo do odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Kontrahenta przed datą rozpoczęcia świadczenia Usług. W takim przypadku Kontrahent zobowiązany jest do pokrycia kosztów poniesionych przez VISIONCUBE w celu zapewnienia realizacji Usług. VISIONCUBE może wykonać prawo odstąpienia określone w niniejszym ust. 8 w terminie 3 miesięcy liczonych od dnia, w którym VISIONCUBE powziął informację o tym, że zaistniała przyczyna uzasadniająca odstąpienie od Umowy, nie później jednak, niż w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług.

§ 9

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. VISIONCUBE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie (świadczenie) Usług z zastrzeżeniem postanowień określonych w niniejszym § 9 Regulaminu.
2. VISIONCUBE nie ponosi odpowiedzialności z niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy lub poszczególnych Zamówień w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania zostało spowodowane działaniem siły wyższej, przez co rozumie się zdarzenie losowe wywołane przez czynniki zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć, w szczególności: wojny, konflikty

- zbrojne, zamieszki, rozruchy, strajki, awarie, epidemie, katastrofy, klęski żywiołowe, strajki, działania władz państwowych lub samorządowych, w szczególności akty prawne i decyzje administracyjne, które w sposób pośredni lub bezpośredni utrudniają, uniemożliwiają lub czynią wykonanie Umowy niecelowym dla jednej ze Stron (dalej: „**Sita Wyższa**”).
3. Jeżeli okoliczności Siły Wyższej powodują, że jedna ze Stron ma trudności z realizacją Umowy, poinformuje niezwłocznie o tym fakcie drugą Stronę.
4. W wypadku zaistnienia przeszkody o charakterze długotrwałym, powodującej niewykonanie niniejszej Umowy przez okres dłuższy niż jeden miesiąc, Strony będą prowadzić negocjacje w celu określenia dalszej realizacji lub rozwiązania Umowy lub poszczególnych Zamówień.
5. VISIONCUBE nie ponosi również odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zostało spowodowane działaniem podmiotów trzecich – w tym w szczególności Kontrahenta oraz podmiotów za które Kontrahent odpowiada, a także z przyczyn niezależnych od VISIONCUBE. W takim przypadku termin realizacji Usług może ulec przesunięciu, o czym VISIONCUBE niezwłocznie powiadomi Kontrahenta.
6. VISIONCUBE nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli szkoda została wyrządzona nieumyślnie.
7. VISIONCUBE nie ponosi względem Kontrahenta odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
8. VISIONCUBE zwolniony jest ze wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli szkoda powstała wskutek wykonania Zamówienia z zastosowaniem wytycznych i instrukcji Kontrahenta.
9. Kontrahent jest wyłącznie odpowiedzialny za sposób używania dostępu do Internetu, który uzyska w ramach zakupu Usługi Starlink lub Usługi PNI. Kontrahent jest zobowiązany zapewnić, aby użytkownicy końcowi, którym Kontrahent umożliwi dostęp do Internetu satelitarne Starlink, przestrzegali wszelkich przepisów powszechnie obowiązujących oraz Zasad Dozwolonego Użytkowania Starlink, które dostępne są w portalu administracyjnym udostępnionym Kontrahentowi przez VISIONCUBE.
10. W przypadku niedotrzymania przez VISIONCUBE parametrów jakości świadczonych Usług

- określonych w załączniku do Umowy Ramowej – SLA, Kontrahentowi przysługuje rekompensata w zakresie oraz wysokości wskazanej w tym załączniku.
11. W przypadku niewykonania zobowiązania Kontrahenta do zwrotu Urządzeń VC lub udostępnienia VISIONCUBE możliwości osobistego demontażu Urządzeń VC – według wyboru VISIONCUBE - najpóźniej w terminie 7 dni od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, Kontrahent zobowiązuje się do zapłaty na rzecz VISIONCUBE kary umownej w wysokości 100,00 zł za każdy dzień zwłoki. VISIONCUBE ma prawo dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej zastrzeżonej w niniejszym ust. 11 na zasadach ogólnych.

§ 10

PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. W ramach zawartej Umowy lub jakichkolwiek Zamówień realizowanych na jej podstawie, na Kontrahenta nie będą przenoszone jakiejkolwiek prawa autorskie lub prawa własności przemysłowej w zakresie innym, niż wyraźnie opisane w niniejszym § 10 Umowy.
 2. Kontrahent nie nabywa praw do kopii oprogramowania i ich aktualizacji, które są lub będą zainstalowane na Produktach Starlink (dalej: „**Oprogramowanie**”) lub innego oprogramowania, do którego uzyska bezpośredni lub pośredni dostęp w związku ze świadczeniem na jego rzecz Usług przez VISIONCUBE. Kontrahent nie nabywa jakichkolwiek praw do Oprogramowania, z wyjątkiem licencji na korzystanie z Oprogramowania na zasadzie niewyłączności, nieprzenoszalności, niepodlegania sublicencjonowaniu, do użytku w formie zainstalowanej na Produktach Starlink.
 3. Kontrahent zobowiązany jest do korzystania z Oprogramowania wyłącznie zgodnie z zasadami licencjonowania Starlink, które dostępne są w portalu administracyjnym udostępnionym Kontrahentowi przez VISIONCUBE.
1. VISIONCUBE w zakresie świadczenia Usług na rzecz Kontrahenta jest związany tajemnicą komunikacji elektronicznej w zakresie określonym Ustawą.
 2. W zakresie, w jakim tajemnica komunikacji elektronicznej nie ma zastosowania, jeżeli w związku z realizacją Umowy Ramowej lub którejkolwiek Umowy Kontrahent lub VISIONCUBE wejdą w posiadanie jakichkolwiek informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony lub innych informacji nieujawnionych do wiadomości publicznej (zwanych dalej: „**Informacjami poufnymi**”), Strona, która uzyskała Informację Poufną zobowiązana jest do jej niewykorzystywania oraz do nieujawniania osobom trzecim, a także do należytego zabezpieczenia tych informacji przed ich ujawnieniem, w całości lub w części.
 3. Jako Informacje poufne rozumie się w szczególności każdą informację o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym, cenowym, finansowym, organizacyjnym i innym, która posiada wartość dla Strony, której ta informacja dotyczy i nie jest powszechnie znana, niezależnie od formy jej ujawnienia (pisemnie, mailowo, ustnie) oraz niezależnie od wyraźnego zastrzeżenia poufności informacji.
 4. Informacjami poufnymi są również warunki szczegółowe każdej z Umów, w tym w szczególności określona w niej cena, wynagrodzenie lub opłaty za świadczone lub odsprzedawane Usługi, a także wszelkie informacje o VISIONCUBE i jego kontrahentach uzyskane przez Kontrahenta, w związku z realizacją niniejszej Umowy.
 5. Zakaz wykorzystywania oraz ujawniania Informacji poufnych obowiązuje podczas trwania niniejszej Umowy oraz w okresie 5 lat od jej wygaśnięcia lub wykonania.
 6. Zobowiązanie, o którym mowa w ust. 2, nie ma zastosowania w przypadku:
 - 6.1. gdy określone Informacje Poufne są opublikowane, znane i podane do wiadomości publicznej bez naruszenia postanowień § 11 Regulaminu;
 - 6.2. zostały przekazane Stronie przez podmiot trzeci, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań do zachowania poufności;

§ 11

POUFNOŚĆ

- 6.3. zostaną ujawnione przez jedną ze Stron na podstawie zgody drugiej Strony – o ile zgoda ta została udzielona na piśmie;
- 6.4. Strona zobowiązana jest do ich ujawnienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub orzeczenia sądu lub odpowiednich organów.

§ 12

ZMIANY UMOWY ORAZ REGULAMINU

- 1. Z wyjątkiem zmian Umowy, w tym Regulaminu, opisanych szczegółowo w niniejszym § 12 Umowy, wszelkie inne zmiany i uzupełnienia Umowy lub Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 2. VISIONCUBE może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu, w przypadku, gdy:
 - 2.1. konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - 2.1.1. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - 2.1.2. z decyzji Prezesa UKE;
 - 2.2. proponowane zmiany:
 - 2.2.1. są wyłącznie na korzyść Kontrahenta, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej usługi,
 - 2.2.2. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Kontrahenta.
- 3. W przypadku wprowadzenia przez VISIONCUBE jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu, o których mowa w ust. 2 powyżej, Kontrahent może w terminie do 7 dni od wejścia tych zmian w życie wypowiedzieć Umowę obejmującą świadczenie / odsprzedaż Usług zawartej na czas nieokreślony z uwzględnieniem konieczności zapłaty przez Kontrahenta odszkodowania w wysokości określonej w Umowie Ramowej.
- 4. VISIONCUBE w przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres

ten może być krótszy, jeżeli 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. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, VISIONCUBE doręczy Kontrahentowi na trwałym nośniku podane do publicznej wiadomości informacje oraz poinformuje Kontrahenta na trwałym nośniku o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej.

- 5. VISIONCUBE ponadto może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu, obejmującej świadczenie / odsprzedaż Usług zawartej na czas określony, jeżeli konieczność takich zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, w tym w szczególności w przypadku, gdy:
 - 5.1. Starlink zmienia ceny świadczenia usług, które są niezbędne do świadczenia przez VISIONCUBE Usług;
 - 5.2. Starlink zmienia lub wycofa plany usługi dostępu do Internetu satelitarne Starlink lub innych usług świadczonych przez Starlink, specyfikację usługi dostępu do Internetu satelitarne Starlink lub innych usług świadczonych przez Starlink albo specyfikację produktów lub inne dokumenty, które zostały wyszczególnione w na stronie Starlink w sekcji „Informacje prawne o Starlink”;
 - 5.3. Starlink zmienia, zaktualizuje lub wprowadzi nowe zasady oraz dokumentację niezbędną do prawidłowego i zgodnego z zasadami ustalonymi przez Starlink korzystania z usługi dostępu do Internetu satelitarne Starlink lub innych usług świadczonych przez Starlink;
 - 5.4. nastąpi zmiana innych, niż określone powyżej zasad współpracy ze Starlink lub z innym podmiotem, z którymi to podmiotami współpraca jest niezbędna celem świadczenia Usług przez VISIONCUBE, w tym w szczególności rozwiązania współpracy ze Starlink;

- 5.5. zmiana taka będzie wynikała z orzeczenia sądowego lub rozstrzygnięcia odpowiedniego organu;
 - 5.6. zmiany wysokości obciążeń publicznoprawnych lub innych czynników, na które składa się ustalenie wynagrodzenia, ceny lub opłat określonych Umową;
 - 5.7. VISIONCUBE podejmie decyzję o zaprzestaniu świadczenia Usług;
 - 5.8. wystąpi inna okoliczność, która spowoduje, że VISIONCUBE nie będzie mógł świadczyć Usług na dotychczasowych zasadach lub mógłby z tego tytułu ponieść stratę finansową.
6. W przypadku wprowadzenia przez VISIONCUBE jednostronnej zmiany warunków Umów, o których mowa w ust. 5 powyżej, oraz braku akceptacji tych zmian przez Kontrahenta, Kontrahent może w terminie 7 dni od wejścia tych zmian w życie wypowiedzieć Umowę obejmujące świadczenie / odsprzedaż Usług zawartą na czas nieokreślony.
7. W przypadku wprowadzenia przez VISIONCUBE jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz Regulaminu, o których mowa w ust. 5 powyżej, VISIONCUBE z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie:
- 7.1. doręcza Kontrahentowi treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa obejmująca świadczenie / odsprzedaż Usług zawartej na czas nieokreślony, chyba że Kontrahent złożył żądanie określone w art. 307 ust. 4 Ustawy,
 - 7.2. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie Internetowej treść każdej proponowanej zmiany.
8. VISIONCUBE ponadto może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz Regulaminu obejmującej świadczenie / odsprzedaż Usług zawartej na czas nieokreślony, jeżeli konieczność takich zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, w tym w szczególności w przypadku, gdy:
- 8.1. Starlink zmieni ceny świadczenia usług, które są niezbędne do świadczenia przez VISIONCUBE Usług;
 - 8.2. Starlink zmieni lub wycofa plany usługi dostępu do Internetu satelitarnego Starlink lub innych usług świadczonych przez Starlink, specyfikację usługi dostępu do Internetu satelitarnego Starlink lub innych usług świadczonych przez Starlink albo specyfikację produktów lub inne dokumenty, które zostały wyszczególnione w na stronie Starlink w sekcji „Informacje prawne o Starlink”;
 - 8.3. Starlink zmieni, zaktualizuje lub wprowadzi nowe zasady oraz dokumentację niezbędną do prawidłowego i zgodnego z zasadami ustalonymi przez Starlink korzystania z usługi dostępu do Internetu satelitarnego Starlink lub innych usług świadczonych przez Starlink;
 - 8.4. nastąpi zmiana innych, niż określone powyżej zasad współpracy ze Starlink lub z innym podmiotem, z którymi to podmiotami współpraca jest niezbędna celem świadczenia Usług przez VISIONCUBE, w tym w szczególności rozwiązania współpracy ze Starlink;
 - 8.5. zmiana taka będzie wynikała z orzeczenia sądowego lub rozstrzygnięcia odpowiedniego organu;
 - 8.6. zmiany wysokości obciążeń publicznoprawnych lub innych czynników, na które składa się ustalenie wynagrodzenia, ceny lub opłat określonych Umową;
 - 8.7. VISIONCUBE podejmie decyzję o zaprzestaniu świadczenia Usług;
 - 8.8. wystąpi inna okoliczność, która spowoduje, że VISIONCUBE nie będzie mógł świadczyć Usług na dotychczasowych zasadach lub mógłby z tego tytułu ponieść stratę finansową.
9. W przypadku wprowadzenia przez VISIONCUBE jednostronnej zmiany warunków Umowy, o których mowa w ust. 8 powyżej, oraz braku akceptacji tych zmian przez Kontrahenta, Kontrahent może w terminie 7 dni od wejścia tych zmian w życie wypowiedzieć Umowę obejmujące świadczenie / odsprzedaż Usług zawartą na czas nieokreślony.
10. W przypadku wprowadzenia przez VISIONCUBE jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz

Regulaminu, o których mowa w ust. 8 powyżej, VISIONCUBE z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie:

- 10.1. doręcza Kontrahentowi treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa obejmująca świadczenie / odsprzedaż Usług zawartej na czas nieokreślony, chyba że Kontrahent złożył żądanie określone w art. 307 ust. 4 Ustawy,
- 10.2. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany.

§ 13

WARUNKI ZMIANY DOSTAWCY USŁUG W ZAKRESIE INTERNETU

1. Kontrahent będący stroną Umowy w zakresie Usługi Starlink w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Postanowienia niniejszego § 13 nie mają zastosowania do Usługi PNI, w ramach której Kontrahent nie uzyskuje dostępu do Internetu.
2. W celu realizacji prawa, o którym ust. 1 powyżej Kontrahent składa wniosek do nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
3. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w terminie uzgodnionym z Kontrahentem określonym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z tym dostawcą.
4. Kontrahent realizując prawo, o którym mowa w ust. 1 powyżej może wypowiedzieć Umowę w zakresie Usługi Starlink:
 - 4.1. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową;
 - 4.2. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt. 4.2. powyżej, Kontrahent jest obowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz VISIONCUBE w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie określone w Umowie Ramowej.
6. Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi Starlink staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerw w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
8. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, nie pobiera się opłat od Abonenta.
9. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 3 powyżej, VISIONCUBE kontynuuje świadczenie Usługi Starlink na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
10. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
 - 10.1. wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Kontrahenta, staje się bezskuteczne,
 - 10.2. umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą.
11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10 powyżej, VISIONCUBE informuje Kontrahenta o sytuacji, o której mowa w ust. 10 powyżej.

§ 14

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.06.2025.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.

|
GWARANCJA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG
SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Zakres SLA Usługi Starlink oraz Usługi PNI

Niniejszy dokument („**SLA**”) określa zasady gwarantowania przez VISIONCUBE S.A. (dalej: „VISIONCUBE”) poziomu obsługi dla Usługi Starlink oraz Usługi PNI.

I. Usługa Starlink

1. OGÓLNE INFORMACJE O GWARANCJI JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

1.1. Okres pomiarowy

VISIONCUBE będzie mierzył wszelkie wskaźniki gwarantowane przez SLA podczas każdego miesięcznego okresu rozliczeniowego dla każdej linii serwisowej. Pomiar będzie odbywać się wyłącznie w miesięcznym okresie rozliczeniowym, nie stale ani pomiędzy okresami rozliczeniowymi. Jeśli Usługa zostanie uruchomiona w środku miesięcznego okresu rozliczeniowego, środki zaradcze określone w niniejszym dokumencie dotyczące czasu przerwy w działaniu będą dostępne tylko w okresie, w którym Usługa była aktywna. Aby obliczyć dostępność sieci w przypadku Usługi aktywowanej w środku miesięcznego okresu rozliczeniowego, pod uwagę wzięty będzie całkowity czas w miesięcznym okresie rozliczeniowym, a nie tylko część miesiąca, w którym Usługa była aktywna.

1.2. Rekompensata za naruszenie SLA

Jeśli nastąpi jakiegokolwiek naruszenie warunków SLA w odniesieniu do danej Usługi, Kontrahent ma prawo otrzymać środki na poczet przyszłych płatności za Usługi („**Rekompensata**”) w wysokości 20% podstawowego kosztu Usługi za miesięczny okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło naruszenie umowy SLA (z wyłączeniem opłaty administracyjnej). W przypadku, gdy w ramach jednej Usługi Kontrahent korzysta z wielu zestawów Starlink, środki na korzystanie z Usługi przyznane na każdy wadliwy zestaw Starlink wyniosą 20% kwoty całkowitych cyklicznych płatności serwisowych za tę Usługę podzielone przez liczbę zestawów Starlink, które obsługuje dana Usługa. Rekompensata będzie jedynym i wyłącznym środkiem zaradczym (odszkodowawczym) w przypadku niewywiązania się przez VISIONCUBE ze zobowiązań wynikających z SLA, a także

wyczerpuje wszystkie roszczenia Kontrahenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi. Jeśli Usługa jest aktywna dla wielu planów w miesięcznym okresie rozliczeniowym, Rekompensata zostanie obliczona proporcjonalnie do tego, przez jaką część okresu rozliczeniowego korzystano z każdego planu. Rekompensata zostanie przekazana w ciągu 30 dni od końca miesiąca, w którym nastąpiło naruszenie SLA. Wszystkie środki przyznane jako Rekompensata tracą ważność po 24 miesiącach od daty zakupu lub wydania, chyba że w umowie określono inaczej. W przypadku rozwiązania umowy w zakresie świadczenia Usługi, niewykorzystane środki na korzystanie z Usługi podlegają zwrotowi w okresie do 24 miesięcy od daty zakupu lub wystawienia. Maksymalna łączna wysokość Rekompensaty przyznanej Kontrahentowi za naruszenie SLA w danym okresie rozliczeniowym nie może być wyższa, niż 100% ponoszonej przez niego opłaty abonamentowej w tym okresie rozliczeniowym, za który naliczana jest Rekompensata.

1.3. **Dostępność SLA**

- SLA **nie ma zastosowania do** zestawów Starlink Mini.
- SLA nie ma zastosowania do zestawów Starlink, które nie zostały zakupione u VISIONCUBE lub zostały zakupione w innym autoryzowanym kanale sprzedaży ORAZ JEDNOCZEŚNIE zostały aktywowane przez VISIONCUBE.

2. **GWARANCJA DOSTĘPNOŚCI SIECI.**

2.1. **Gwarancja poziomu Usługi**

Dla Usług VISIONCUBE gwarantuje **99,9% dostępności sieci** (co oznacza, że czas przerwy w działaniu nie przekracza 0,1% okresu pomiarowego) w każdym miesięcznym okresie rozliczeniowym (obliczonym zgodnie z niniejszym dokumentem SLA).

2.2. **Metodologia wykonywania pomiaru.** Kiedy urządzenie Starlink jest włączone i aktywnie użytkowane, Starlink będzie mierzyć, czy jest on w stanie łączyć się z punktem obecności Starlink co sekundę. Jeśli ta kontrola nie powiedzie się nieprzerwanie przez co najmniej 60 sekund, ten okres i każda dodatkowa sekunda, aż do ponownego pomyślnego połączenia się z punktem obecności Starlink będzie liczony jako „**Czas przerwy w działaniu**” w bieżącym miesięcznym okresie rozliczeniowym. Jeśli czas przerwy w działaniu przekroczy procentowy maksymalny czas przestoju gwarantowany w punkcie

2.1, uznaje się, że zaistniało naruszenie SLA. Zestaw Starlink automatycznie wykrywa czas przerwy w działaniu. Czas przerwy w działaniu można wyświetlić na koncie Kontrahenta w panelu administracyjnym Starlink. Jeśli Kontrahent uważa, że zestaw Starlink nie wykrył prawidłowo czasu przerwy w działaniu i nie jest ona widoczna w panelu administracyjnym Kontrahenta, Kontrahent zobowiązany jest przestać zgłoszenie do pomocy technicznej w ciągu 14 dni od daty zaistniałego czasu przerwy w działaniu. Zgłoszenie do pomocy technicznej musi zawierać dokładny okres (podany w UTC) i charakter przerwy w działaniu. Starlink sprawdzi zgłoszenie do pomocy technicznej i, jeśli okaże się ono uzasadnione, zarejestruje dany czas przerwy w działaniu oraz uwzględni go podczas obliczania dostępności sieci.

2.3. Wyłączenia i ograniczenia.

SLA nie ma zastosowania w przypadku niedotrzymania parametrów niezawodnościowych Usługi spowodowanych łącznie lub rozdzielnie zajściem poniższych przyczyn:

- 2.3.1. zestaw Starlink lub Usługa były używane w sposób niezgodny z Warunkami świadczenia usług, planami lub zasadami Starlink, które dostępne są w panelu administracyjnym udostępnionym Kontrahentowi.
- 2.3.2. zestaw Starlink nie jest zamontowany zgodnie z wytycznymi dostarczonymi przez Starlink, w tym między innymi ze Starlink Enterprise Readme i instrukcjami znajdującymi się w pudełku i/lub w panelu administracyjnym udostępnionym Kontrahentowi.
- 2.3.3. zestaw Starlink nie ma przez cały czas wyraźnego, nieprzesłoniętego widoku nieba. Dotyczy to również korzystania z zestawu w ruchu.
- 2.3.4. zakłócenia w świadczeniu Usługi spowodowane są przez Kontrahenta lub osoby trzecie, w tym między innymi w wyniku zakłóceń radiowych, przeszkód fizycznych, niestabilnego zasilania lub konfiguracji sieci na urządzeniach innych niż Starlink.
- 2.3.5. zestaw Starlink jest w trybie uśpienia.
- 2.3.6. zestaw Starlink ponownie uruchamia urządzenie w celu standardowego zarządzania cyklem życia oprogramowania.
- 2.3.7. zestaw Starlink zapewnia ograniczoną Usługę w wyniku przekroczenia limitu danych.

- 2.3.8. czas przestoju jest spowodowany klęską żywiołową lub nieprzewidzianymi okolicznościami, które uniemożliwiają świadczenie Usługi dla zestawu Starlink Kontrahenta i/lub innych istotnych elementów sieci.
- 2.3.9. zestaw Starlink znajduje się w kraju, w którym Usługa nie jest świadczona.
- 2.3.10. kąt fizycznego nachylenia zestawu Starlink przekracza 20 stopni (dotyczy tylko zestawu High Performance).
- 2.3.11. zestaw Starlink jest nieprawidłowo ustawiony pod kątem większym niż 5 stopni w stosunku do zalecanego pozycjonowania (nie dotyczy zestawu High Performance).
- 2.3.12. zestaw Starlink został odłączony od zasilania lub uszkodzony;
- 2.3.13. opóźnienia w realizacji SLA wynikają z braku współpracy z VISIONCUBE po stronie Kontrahenta;
- 2.3.14. działań Kontrahenta, podmiotów za które odpowiada lub osób trzecich, które spowodowały nieprawidłowe działanie Usługi lub zestawów Starlink;
- 2.3.15. zestaw Starlink nie jest objęty Gwarancją VISIONCUBE, o której mowa w Umowie Ramowej, lub Gwarancją VISIONCUBE względem tego zestawu Starlink wygasta.

3. ZGŁOSZENIE AWARII

- 3.1. Kontrahent zgłasza nieprawidłowości w działaniu Usługi do VISIONCUBE:
 - 3.1.1. telefonicznie, pod numerami: (+48) 22 417 12 01
 - 3.1.2. pocztą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości na adres support@visioncube.pl
 - 3.1.3. poprzez portal administracyjny na stronie <https://starlink.visioncube.pl>
- 3.2. Nieprawidłowości w działaniu Usługi należy zgłaszać VISIONCUBE poprzez złożenie zgłoszenia do pomocy technicznej.
- 3.3. Ponadto, jeśli Kontrahent uważa, że zestaw Starlink nie wykrył prawidłowo czasu przerwy w działaniu (w sposób, który został określony w pkt 2.2 powyżej) i nie jest ona widoczna w panelu administracyjnym Kontrahenta, Kontrahent zobowiązany jest przestać zgłaszać zgłoszenie do pomocy technicznej w tym zakresie w ciągu 14 dni od daty zaistniałego czasu przerwy w działaniu. W takim wypadku VISIONCUBE sprawdzi zgłoszenie do pomocy technicznej i, jeśli okaże się ono uzasadnione, zarejestruje dany czas przerwy w działaniu oraz uwzględni go podczas obliczania dostępności Usługi.

3.4. Zgłoszenie do pomocy technicznej musi zawierać:

- 3.4.1. dane Kontrahenta;
- 3.4.2. dokładny okres (podany w UTC);
- 3.4.3. opis nieprawidłowości w działaniu Usługi;
- 3.4.4. dane osoby kontaktowej, w tym numer telefonu lub adres e-mail, z którą będzie kontaktować się VISIONCUBE w celu usunięcia nieprawidłowości w działaniu Usługi.

3.5. VISIONCUBE potwierdza Kontrahentowi otrzymanie zgłoszenia w takiej samej formie, w jakiej Kontrahent dokonał zgłoszenia do pomocy technicznej.

3.6. W ramach SLA, VISIONCUBE gwarantuje:

- 3.6.1. czas reakcji na zgłoszenie do pomocy technicznej: 4 godziny;
- 3.6.2. czas usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu Usługi Starlink: standardowo 72 godziny.