

Standardy jakości Usług (SLA)

1. Dostawca Usług dołoży należytych starań, stosownie do możliwości technicznych, aby Usługi były świadczone w sposób stały i nieprzerwany, na poziomie Dostępności Usług (SLA) **98.5% w skali miesiące**, o ile nie doszło do naruszenia Umowy o świadczenie Usług przez Użytkownika.
2. Dostawca Usług jest odpowiedzialny za zawinione szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o świadczenie Usług w zakresie poniesionych strat, z wyłączeniem utraconych korzyści oraz wyłącznie w zakresie normalnych następstw działania lub zaniechania Dostawy Usług.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynikające z:
 - a) niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
 - b) niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Użytkownik lub odbiorca treści podłączony jest do sieci Internet,
 - c) niespełnienia przez Użytkownika warunków technicznych określonych w Specyfikacji Usług;
 - d) fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływających na jakość przekazu,
 - e) korzystania z Usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu identyfikatora Użytkownika i hasła Użytkownika,
 - f) podania niepełnych lub nieprawdziwych danych przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usług lub w trakcie jej obowiązywania,
 - g) korzystania z Usługi wbrew Regulaminowi usługi, w tym publikowanie treści niezgodnych z prawem, nie uiszczenie opłat abonamentowych,
 - h) działania siły wyższej.
4. Określony poziom Dostępności Usług dotyczy miesiąca kalendarzowego.
5. Niedostępność Usługi ma miejsce, jeśli do serwera WWW dostępnego pod adresem działania sklepu internetowego – tj. <nazwa sklepu>.wellcommerce.pl przesłane zostało poprawne żądanie HTTP lub HTTPS, natomiast:
 - a) nie ma możliwości nawiązania połączenia przy pomocy protokołu HTTP (port 80 TCP) lub protokołu HTTPS (port 443 TCP),
 - b) serwer zwrócił kod odpowiedzi HTTP z zakresu 500-505 (grupa kodów odpowiedzi Server Error 5xx według dokumentu RFC 2616),
 - c) serwer zwrócił kod odpowiedzi HTTP z zakresu 300-307 (grupa kodów odpowiedzi Redirect 3xx według dokumentu RFC 2616), ale serwer docelowy zwrócił kod odpowiedzi HTTP z zakresu 500-505 (grupa kodów odpowiedzi Server Error 5xx według dokumentu RFC 2616).
6. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług poziomu Dostępności Usług, Użytkownikowi przysługuje rekompensata w wysokości 5% wartości abonamentu za każdą godzinę Niedostępności Usługi.
7. Rekompensata w danym miesiącu nie może przekroczyć wartości abonamentu miesięcznego, na podstawie którego zostanie przyznana.
8. Użytkownik powinien zgłosić fakt nabycia uprawnień do rekompensaty w trybie składania reklamacji.
9. Czas przerw w świadczeniu Usług nie pomniejsza czasu Dostępności Usług jeśli:
 - a) przerwa w świadczeniu Usług nastąpiła w okresie przerwy konserwacyjnej o której Dostawca Usług

-
- powiadomił Użytkownika na 3 (trzy) dni przed jej wystąpieniem,
- b) przerwa w świadczeniu Usług trwa krócej aniżeli 20 (dwadzieścia) minut bez przerwy.