

Regulamin świadczenia usług telefonii internetowej typu „post-paid”

§ 1. Wstęp

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usługi telefonii internetowej oferowanych przez firmę Radomska Wytwórnę Telekomunikacyjną Sp. z o.o. pod marką RWTefon.

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

Abonent – osoba prawna korzystająca z Usług.

Cennik - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie www.rwtefon.pl.

Dostawca Usług – Radomska Wytwórnia Telekomunikacyjna Sp. z o.o. z siedzibą w Radomiu.

Numer Telefonu - numer telefonu udostępniony przez Dostawcę Usługi, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce.

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Abonentów, stanowiący integralną część Umowy.

Panel RWTefon – panel Abonenta dostępny po zalogowaniu na stronie www.rwtefon.pl służący do zarządzania Usługami.

Sieć RWTefon - infrastruktura, która pozwala na realizację Usług telefonii internetowej.

Terminal VoIP - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika lub aplikacja typu dialer zapewniające przyłączenie do sieci RWTefon: telefon IP, bramka VoIP lub soft-phone obsługujące protokół SIP v.2.

Umowa - umowa o świadczenie usług telefonii internetowej, na podstawie której Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w Regulaminie.

Usługi - usługi świadczone przez Dostawcę Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telefonii internetowej przez Abonenta przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.

Zamówienie - oświadczenie Abonenta złożone za pośrednictwem podmiotów oferujących Usługi, zawierające dane Abonenta oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi.

§ 3. Umowa o świadczenie Usług

1. Zamówienie Usług skutkuje przydzieleniem nazwy Abonenta (User) i hasła (Password) przy pomocy których Abonent będzie mógł logować się na swoje konto.
2. Abonent korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
3. Skrócony Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępnione Abonentowi na stronie internetowej www.rwtefon.pl przed złożeniem Zamówienia.
4. Czas trwania umowy określony jest w Umowie.

§ 4. Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy

1. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
2. Dostawca Usług ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Abonenta odszkodowania, jeżeli wskutek działań Abonenta Dostawca Usług poniesie szkodę.
3. Umowa z Abonentem wygasa z chwilą zaprzestania przez Abonenta wypełniania postanowień Umowy.

§ 5. Zakres Usług

1. Przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telefonii internetowej przez Abonenta przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. Dostawca Usług może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

§ 6. Opłaty za świadczenie Usług

1. Opłaty za świadczone Usługi będą naliczane zgodnie z obowiązującym cennikiem.

2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany stawek rozliczeniowych za połączenia, będących konsekwencją zmiany kursów walut, co nie powoduje zmian w Umowie.
3. Abonent odpowiada za podanie i aktualizację kompletnych i prawdziwych danych Abonenta, w tym adresu e-mail służącego do korespondencji.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki niepoprawnego podania Numeru Telefonu i hasła w trakcie logowania.

§ 7. Zobowiązania Dostawcy

1. Dostawca Usług nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych innych Abonentów usługi RWTefon.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usług RWTefon. Dostawca Usługi nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych 0700, z podziałem opłaty 0800 lub numerów skróconych.
3. Dostawca Usług, stosownie do możliwości technicznych, dołoży wszelkich starań, aby usługa była świadczona w sposób nieprzerwany, a o terminach ewentualnych przewidzianych przerw, w tym konserwacyjnych, zawiadomi abonentów na stronie www.rwtefon.pl.
4. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podlegających opłacie, na zasadach określonych przepisami prawa z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Abonenta korzyści.
5. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikające z:
 - niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
 - niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Abonent jest podłączony do sieci Internet,
 - fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
 - korzystania z usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu Numeru Telefonu i hasła Abonenta,
 - podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
 - działania siły wyższej.
6. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości korzystania z usług opartych o wykorzystanie modemów.

§ 8. Zobowiązania Abonenta

Abonent akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych podanych w Umowie w celu świadczenia usług. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z Usług.

§ 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Dostawcę Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 14 dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji.
3. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres rwtefon@rwtefon.pl.
4. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres rwtefon@rwtefon.pl
5. W przypadku wniesienia reklamacji Abonent otrzymuje w terminie 14 dni pocztą elektroniczną potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Dostawcę Usługi od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
6. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
7. W przypadku reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - przedmiot reklamacji,
 - dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości obliczenia należności z tytułu świadczenia usług, Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - numer przydzielony Abonentowi, którego dotyczy reklamacja.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota zostaje zaliczona na poczet kolejnego okresu rozliczeniowego, lub na wniosek Abonenta poprzez wypłatę uznanej kwoty Abonentowi. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Abonenta numeru konta bankowego, na który ma zostać dokonana wypłata. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Abonenta skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
9. Spory pomiędzy Abonentem a Radomską Wytwórnią Telekomunikacyjną Sp. z o.o. dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług mogą

zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.
10. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Dostawca Usług nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
2. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla Dostawcy Usług.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2010 r. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronie www.rwtefon.pl.