

Regulamin świadczenia usług telefonii internetowej typu „pre-paid”

§ 1. Wstęp

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

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

Cennik - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, dostępny po zalogowaniu się Użytkownika do panelu RWTefon..

Doładowanie Konta - czynność wykonana przez Użytkownika polegająca na uiszczeniu opłaty poprzez Panel RWTefon..

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

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

Ważność Konta - czas, w którym Użytkownik może korzystać z Usług. W przypadku kolejnych doładowań Ważność Konta jest przedłużana automatycznie do chwili wyczerpania środków finansowych na koncie Użytkownika.

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

Panel RWTefon – panel Użytkownika 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 Usługi zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Użytkownik 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 Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.

Użytkownik - osoba fizyczna korzystająca z Usług.

Wartość Konta - określony w polskich złotych limit na korzystanie z Usług do wykorzystania przez Użytkownika.

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

§ 3. Umowa o świadczenie Usług

1. Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który złoży Zamówienie i doładuje konto.
2. Zamówienie Usług skutkuje przydzieleniem nazwy Użytkownika (User) i hasła (Password), przy pomocy których Użytkownik będzie mógł zalogować się na swoje konto za pośrednictwem Panelu RWTefon.
3. Użytkownik korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
4. Skrócony cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępnione Użytkownikowi na stronie internetowej www.rwtefon.pl przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu typu „pre-paid”.
5. Czas trwania umowy określony jest przez dostępność środków na koncie Użytkownika.

§ 4. Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy

1. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
2. Dostawca Usług ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Użytkownika odszkodowania, jeżeli wskutek działań Użytkownika Dostawca Usługi poniesie szkodę.
3. Umowa z Użytkownikiem wygasa z chwilą zaprzestania świadczenia usług, co następuje po upływie Ważności Konta.
4. Jeżeli na koncie użytkownika nie będzie zgromadzonych środków finansowych (min. 1zł) umożliwiających pobranie miesięcznej opłaty za numer telefoniczny to do Użytkownika zostanie wysłany e-mail informujący o tym fakcie na 3 dni przed końcem miesiąca. Jeżeli konto nie zostanie doładowane to w kolejnym miesiącu, nastąpi utrata Ważności Konta i zostanie ono usunięte. Ponowne odzyskanie danego numeru może być niemożliwe.

§ 5. Zakres Usług

1. Przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telefonii internetowej przez Użytkownika 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 i stawki VAT.
3. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez Doładowanie Konta.
4. Opłaty za świadczenie Usług pobierane są jako płatność z góry typu „pre-paid”.
5. Użytkownik może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta.
6. W momencie wyczerpania Wartości Konta następuje zawieszenie świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem świadczenia Usług.
7. Dostawca Usługi dopuszcza przerwanie połączenia w chwili wykorzystania Wartości Konta.
8. Użytkownik odpowiada za podanie i aktualizację kompletnych i prawdziwych danych Użytkownika, w tym adresu e-mail służącego do korespondencji.
9. Użytkownik ponosi osobistą odpowiedzialność za skutki niepoprawnego podania Numeru Telefonu i hasła w trakcie logowania się oraz podczas Doładowywania Konta.

§ 7. Zobowiązania Dostawcy

1. Dostawca Usług nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych innych Użytkowników usługi RWTefon.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usługi 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 użytkowników 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 Użytkownika 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 Użytkownik 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 Użytkownika,
 - podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
 - działania siły wyższej.
6. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości korzystania z usług opartych na wykorzystaniu modemów.

§ 8. Zobowiązania Użytkownika

Użytkownik akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych podanych w Zamówieniu w celu świadczenia usług. Żądanie Użytkownika 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 Użytkownik 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 Użytkownik zobowiązany jest wskazać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
- przedmiot reklamacji,
- dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, Użytkownik zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- numer przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja.

8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Wartości Konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Użytkownika poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Użytkownika numeru konta bankowego, na który ma zostać dokonana wypłata. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Użytkownika skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.

9. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

10. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Radomską Wytwórnią Telekomunikacyjną 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.

11. 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.