

Regulamin Świadczenia Usług CTI - Detal

§1.DEFINICJE

Ileokroć w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub innych dokumentach jest mowa o:

1. WDT Polska - rozumie się przez to WDT Polska sp. z o.o. jako podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne, z siedzibą w Lublinie (20-632), przy ul. Jana Sawy 6/B-401, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Lublinie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000061304, NIP 946-23-37-218, REGON 432308278.
2. Klient - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, korzystającą z usługi świadczonej przez WDT Polska na podstawie zawartej Umowy.
3. Usługa - rozumie się przez to usługę WDT Polska, polegającą na zapewnieniu połączeń z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych z wykorzystaniem platformy CTI WDT Polska, za pomocą Oprogramowania WDT Polska lub za pośrednictwem bramki/centrali CTI. Usługa jest świadczona w dwóch formach: Usługi Postpaid oraz Usługi Abonamentowej. Usługa jest świadczona na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej w sposób określony w pkt 4 poniżej ("Umowa").
4. Zawarcie Umowy - konieczne jest podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WDT Polska dostarczanej Klientowi przez pracownika lub przedstawiciela WDT Polska.
5. Cennik - wykaz usług telekomunikacyjnych CTI wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania znajdujący się na stronie www.mywdt.com.pl.
6. Siła wyższa - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia mimo dłożenia najwyższej staranności, np. wojna, rozruchy akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, strajki generalne, katastrofalne działanie przyrody.
7. Usługa Postpaid - oznacza usługę, za którą płatność następuje z dołu, wymaga podpisania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
8. Usługa abonamentowa - oznacza usługę, za którą płatność następuje z dołu, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym. Świadczenie Usługi Abonamentowej wymaga podpisania z WDT Polska Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
9. Zamówienie - dokument, w tym dokument elektroniczny a także sporządzony w telefonicznym Biurze Obsługi Klienta WDT Polska podczas rozmowy telefonicznej z Klientem, na podstawie którego wykonywana jest zamówiona usługa telekomunikacyjna lub na podstawie którego zawiera się Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
10. nr telefonu - numer telefonu udostępniony przez WDT Polska, zgodny z zasadami numeracji krajowej obowiązującymi w Polsce.
11. sieć WDT Polska - infrastruktura, która pozwala na realizację usługi, w szczególności ogół środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, niezbędnych do funkcjonowania usługi.
12. terminal CTI - urządzenie końcowe po stronie klienta zapewniające przyłączenie do sieci WDT Polska, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramka voip obsługująca protokół SIP.
13. Regulamin - niniejszy " Regulamin świadczenia usług CTI - WDT Polska".

§2.POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. WDT Polska działa na podstawie zaświadczenia o działalności telekomunikacyjnej nr 68 z dnia 1.10.2004 wydanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.
2. WDT Polska świadczy usługi telekomunikacyjne CTI w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§3. SPOSÓB ZAWARCIA I WYKONANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w Regulaminie i poprzez podpisanie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych CTI.
2. Umowa może być zawarta a) na czas oznaczony lub nieoznaczony.
3. Umowa może być zawarta:
 - a) w imieniu WDT Polska przez osobę upoważnioną legitymującą się odpowiednim pełnomocnictwem,
 - b) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w drodze wymiany podpisanych egzemplarzy za pośrednictwem poczty lub kuriera).
4. Umowa może być zawarta po należyтым udokumentowaniu tożsamości Klienta:
 - a) w celu zawarcia umowy Klient zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość w przypadku osoby fizycznej lub osoby upoważnionej do reprezentowania Klienta.
 - b) Umowa może być zawarta z Klientem, który podpisał lub w imieniu, którego osoba upoważniona złoży oświadczenie o prawdziwości podanych w umowie danych.
 - c) WDT Polska zastrzega sobie prawo do wymagania okazania dodatkowych dokumentów i udzielenia wyjaśnień przed zawarciem umowy.
5. Podanie przez Klienta nieprawdziwych danych rejestracyjnych równoznaczne jest z wyłączeniem odpowiedzialności WDT Polska za wszelkie szkody wynikłe z tego tytułu.
6. WDT Polska zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji Klienta, jeżeli podana przez niego nazwa jest wyrażeniem powszechnie uznanym za obraźliwe lub niezgodne z dobrymi obyczajami.
7. Klient oświadcza, że został poinformowany o przysługującym mu prawie wglądu w swoje dane osobowe i możliwości ich korekty w związku z ich ochroną prawną na podstawie ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926).
8. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie przez WDT Polska danych podanych przy zawarciu umowy zgodnie z ustawą z 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych

w celu otrzymywania informacji o produktach i usługach WDT Polska.

9. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących usług WDT Polska, w tym informacji o specjalnych ofertach WDT Polska, wysyłanych na adres e-mail podany przez Klienta.
10. W umowie zawartej w formie pisemnej z Klientem WDT Polska zobowiązuje się świadczyć usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie a Klient zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez WDT Polska.
11. Aktywacja konta następuje do 30 dnia od dnia podpisania Umowy.

§ 4. ZMIANA LUB ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować WDT Polska na piśmie wysłanym listem poleconym lub doręczonym osobiście do siedziby WDT Polska o wszelkich zmianach dotyczących zawartych w umowie danych.
2. Zmiana zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie umowy może zostać dokonana na podstawie pisemnego lub telefonicznego wniosku po podaniu przez Klienta numeru identyfikacji klienta.
3. Lista dostępnych zmian dokonywanych na podstawie zgłoszenia telefonicznego oraz zmian wymagających wniosku pisemnego znajduje się w Biurze Obsługi Klienta WDT Polska.
4. Klient poprzez pisemne oświadczenie może rozwiązać umowę za 30 dniowym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec na ostatni dzień obowiązującego okresu rozliczeniowego.
5. Umowa z klientem może być rozwiązana przez WDT Polska w następujących przypadkach:
 - a) naruszenia przez klienta zasad regulaminu,
 - b) nie uiszczenia zaległych opłat przez klienta, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu klienta do zapłaty należności w ciągu 15 dni,
 6. usługi telekomunikacyjne mogą być ponownie świadczone po uregulowaniu należnych WDT Polska opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.
 7. Umowa wygasa wskutek:
 - a) zgonu Klienta
 - b) wykreślenia Klienta z właściwego rejestru lub ewidencji.

§ 5. WZAJEMNE ZOBOWIĄZANIA STRON

1. WDT Polska zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia usług.
2. WDT Polska nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Klienta w ramach usług.
3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
4. WDT Polska nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) opóźnienia lub obniżoną jakość transmisji, wynikające z procesów kompresji lub dekompresji sygnałów wysyłanych i odbieranych przez Klienta,
 - b) przerwy w komutowanym dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane, zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych,
 - c) szkody wynikłe z pośrednictwa osób trzecich (np. opóźnienia operacji bankowych),
 - d) szkody powstałe po stronie Klienta, spowodowane niewłaściwym wykorzystaniem przez Klienta danych pozwalających na jego identyfikację lub autoryzację, w szczególności użyciem poufnych danych dostępowych przez osoby nieupoważnione,
 - e) szkody wyrkakające poza szkodę rzeczywistą, typu: utrata zysku, utrata danych, niezrealizowane oszczędności kosztowe lub inne pośrednie straty lub szkody, wynikające z niewykonania lub nienależytego niewykonania Usług objętych Regulaminem, w szczególności w przypadku opóźnień w rozpoczęciu świadczenia Usług,
 - f) szkody wynikające z błędnych lub niepełnych danych rejestracyjnych lub kontaktowych,
 - g) szkody wynikające ze zdarzeń losowych o charakterze siły wyższej,
 - h) niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą której klient jest podłączony do Internetu - minimum 64/64 kbps.
5. WDT Polska nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usługi CTI.
6. WDT Polska nie gwarantuje połączeń audiotekstowych 0700 lub z podziałem opłaty 0800.
7. WDT Polska odpowiada za niewykonanie albo nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie określonym w umowie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta lub operatorów, których sieci wykorzystane były do realizacji połączenia.

§ 6. FAKTURY ZA USŁUGI I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Wysokość opłat z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w cenniku znajdującym się na stronie www.mywdt.com.pl.
2. Opłaty w cenniku podane są w złotych i są cenami netto.
3. Okresy rozliczeniowe ustalane są przez WDT Polska. Okresy rozliczeniowe mogą być w zależności od decyzji WDT Polska miesięczne, kwartalne lub dłuższe.
4. Faktury VAT wystawiane są z dołu i obejmują zakończony okres rozliczeniowy. W przypadku usługi abonamentowej płatność następuje z dołu, a po przekroczeniu określonego limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym.
5. Fakturę VAT, obejmującą należności za usługi świadczone na rzecz Klienta w danym okresie rozliczeniowym, WDT Polska wystawia w terminie siedmiu dni po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego.
6. WDT Polska zastrzega sobie prawo do umieszczania na Fakturze opłat za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich fakturach.
7. WDT Polska zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury za kilka okresów rozliczeniowych, aż łączna kwota faktury będzie wyższa niż 10 zł netto.

8. Klient zobowiązany jest do zapłaty należności określonych na fakturze, na wskazany rachunek bankowy i we wskazanym terminie. Termin płatności faktury wynosi 14 dni od daty jej wystawienia.
9. W przypadku, gdy klient opóźnia się z zapłatą należności wskazanej na fakturze WDT Polska ma prawo naliczyć odsetki ustawowe od niezapłaconej w terminie kwoty.
10. Jeżeli klient nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie 21 dni kalendarzowych od daty płatności określonej na fakturze WDT Polska ma prawo zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz Klienta.
11. Rozwiązanie umowy w dowolnym trybie lub zawieszenie świadczenia usług zgodnie §7 pkt10 nie zwalnia klienta od uiszczenia zaległych należności wraz z ustawowymi odsetkami.
12. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego WDT Polska.

§ 7. REKLAMACJE

1. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:
 - a) niewykonanie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez WDT Polska,
 - b) nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez WDT Polska,
 - c) wysokość naliczonych opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez WDT Polska,
 - d) nie dotrzymanie z winy WDT Polska terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych.
2. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji lub otrzymania faktury stanowiącej podstawę reklamacji.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość (w tym drogą elektroniczną) lub ustnie do protokołu.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta, zwanego dalej reklamującym,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - e) określenie żądania użytkownika w związku ze składaną reklamacją,
 - f) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
5. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt.4 WDT Polska zawiadamia pisemnie Klienta o odmowie rozpatrzenia reklamacji o ile nie uzupełni on brakujących danych w terminie 7 dni od wezwania.
6. WDT Polska ma obowiązek potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość w terminie 14 dni, z czym jest udzielono odpowiedzi w ciągu 14 dni
7. WDT Polska ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej otrzymania staje się reklamacją uznaną. Udzielenie odpowiedzi wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego.
8. WDT Polska udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki organizacyjnej,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie,
 - d) pouczenie o prawie odwołania się do jednostki odwoławczej oraz wskazanie jej,
 - e) podpis upoważnionego pracownika WDT Polska oraz jego stanowisko służbowe.
9. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikającej z faktury.
10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Klientowi przysługuje prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń określonych w obowiązujących przepisach prawnych. Konsument ma prawo dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumentkim działającym przy Prezese UKE, tj. w postępowaniach o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
11. Rozliczenie z Klientem oraz Użytkownikiem z tytułu uwzględnionej reklamacji następuje w formie zaliczenia uznanej kwoty na poczet zaległych lub przyszłych należności WDT Polska z tytułu świadczenia na rzecz Klienta lub Użytkownika usług telekomunikacyjnych, chyba że Klient który nie zalega za należnościami na rzecz WDT Polska, zwróci się z pismem o dokonanie przelewu na wskazany rachunek bankowy.
12. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. WDT Polska poinformuje Klientów przy zastosowaniu właściwych środków przekazu o wszelkich zmianach Regulaminu. Informacja zostanie przesłana do publicznej wiadomości przynajmniej jeden miesiąc przed datą wejścia w życie zmian w Regulaminie. Klienci zostaną powiadomieni w formie pisemnej przez przesłanie treści zmian w Regulaminie wraz z Fakturą.
2. W przypadku wprowadzenia w Regulaminie zmian, Klient ma prawo rozwiązać umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, o ile w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu przesyła stosowne oświadczenie o wypowiedzeniu do siedziby WDT Polska.
3. W przypadku nieskorzystania przez Klienta w terminie określonym powyżej z prawa do wypowiedzenia umowy, uważa się, że Klient akceptuje zmiany wprowadzone w Regulaminie.
4. w sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
5. WDT Polska prowadzi informacji o numerach telefonicznych klientów.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.03.2008 r.