

## Regulamin świadczenia usługi i24

## § 1

Określenia lub skróty używane w niniejszym Regulaminie oraz w umowach zawieranych przez Webvisor Sp. z o.o. do których zastosowanie mają postanowienia niniejszego regulaminu, oznaczają:

**Operator** – Webvisor Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Sączu przy al. Wolności 19, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000144640,

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą zawarta została Umowa o świadczenie usług.

**Cennik** – zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora

**Regulamin** – niniejszy dokument, określający zakres i warunki świadczenia usług przez Operatora oraz regulujący wzajemne zobowiązania podmiotów zawierających umowę.

**Umowa** – dokument zawarty pomiędzy Operatorem a Abonentem, określający wzajemne prawa i obowiązki, wiążący od chwili podpisania przez oba te podmioty.

**Usługa i24** – wszystkie usługi wyszczególnione w Umowie, świadczone przez Operatora na rzecz danego Abonenta.

**Ustawa PT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 Nr 171, poz. 1800 z późn.zm)

**Użytkownik końcowy** – podmiot wymieniony w art. 2 pkt.50 Ustawy PT

**Urządzenia** – komplet urządzeń, do których Operatorowi przysługuje tytuł prawny, udostępnianych Abonentowi w celu świadczenia usługi i24 w skład, których wchodzi: antena, ruter radiowy oraz wysięgnik i niezbędne okablowanie.

**Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Operatora do przesyłania informacji na odległość

**Łącze** – część Sieci łącząca Lokal z punktem dostępowym w Sieci, umożliwiającym świadczenie Usługi i24

**Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usługi i24

**Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o protokoły TCP/IP

## § 2

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w cenniku.

2. Usługa i24 jest świadczona przez Operatora z zachowaniem wskaźników jakości wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

3. Operator nie gwarantuje, prędkości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet

4. Opłata abonamentowa obejmuje opłaty za:

- a) dostęp do sieci Internet o parametrach określonych w Umowie,
- b) korzystanie z Urządzeń,
- c) bieżącą konserwację Urządzeń,

## § 3

1. Operator nie odpowiada za szkody wynikłe z korzystania z usługi i24, w szczególności nie zapewnia ochrony danych znajdujących się w komputerze Abonenta.

2. Abonent powinien we własnym zakresie zastosować środki służące do ochrony danych znajdujących się w komputerze podłączonym do Internetu przed ingerencją innych podmiotów.

## § 4

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość usługi i24 wynikającą z:

- a) podłączenia przez Abonenta urządzeń końcowych niesprawnych lub źle skonfigurowanych, albo nieprawidłowego korzystania z Urządzeń
  - b) nieprawidłowego sposobu instalacji przez Abonenta urządzeń końcowych i oprogramowania służącego do realizacji i korzystania z usługi i24 lub nieprawidłowego podłączenia Urządzeń przez osoby inne niż Operator lub działające na zlecenie Operatora .
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z usługi i24.

## § 5

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Abonenta z 30-dniowym okresem wypowiedzenia, liczonym od końca danego okresu rozliczeniowego, przez pisemne oświadczenie dostarczone przez Abonenta do Operatora

2. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w innym, wspólnie uzgodnionym terminie.

3. Operator może:

- a) zawiesić świadczenie usługi i24, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usługi i24 przez okres dłuższy niż 45 dni
- b) zawiesić świadczenie usługi i24, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi i24

4. Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem bez zachowania okresu wypowiedzenia, któremu zawiesiła świadczenie usługi i24 po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:

- a) zapłaty należności w terminie 15 dni, w przypadku zwłoki z tytułu świadczenia usługi i24
- b) usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia usługi i24 w przypadkach, o których mowa w pkt. 3 niniejszego paragrafu w terminie 7 dni .

5. W przypadkach, o których mowa w pkt. 4, Operator dostarcza wezwania do określonego zachowania poprzez: e-mail, sms, telefonicznie lub listownie.

6. Oświadczenia mające na celu rozwiązanie Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

7. W przypadku, gdy usługa i24 została zawieszona może być ona ponownie świadczona Abonentowi po uregulowaniu należnych Operatorowi opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.

8. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi i24, Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku

9. Zawieszenie świadczenia usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego regulowania należności za świadczone usługi, w tym usługę i24.

10. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przed upływem terminu wygaśnięcia Umowy, Abonent obowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości równej różnicy pomiędzy ceną abonamentu przy Umowie na czas nieokreślony a ceną abonamentu wynikającą z Umowy na czas określony, za okres korzystania z usługi, według cen obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.

## § 6

1. O zmianach Umowy, Regulaminu lub Cennika oraz terminach ich wprowadzenia Operator informuje Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego, ale nie mniej niż 30 dni przed data ich wprowadzenia.
2. W przypadku otrzymania informacji, o których mowa w ust. 1., Abonent może wypowiedzieć Umowę w ciągu 30 dni licząc od dnia następnego po ich otrzymaniu.
3. Z zastrzeżeniem ust.6, wypowiedzenie Umowy w trybie opisanym w ust. 2. nie powoduje dla Abonenta niekorzystnych konsekwencji finansowych.
4. W przypadku gdy Abonent nie wypowie Umowy w okresie, o którym mowa w ust. 2., nowa Umowa, nowy Regulamin lub Cennik wiąże Abonenta od dnia następnego po upływie okresu, o którym mowa w ust. 2 lub dnia późniejszego, jeśli taki został oznaczony w informacji, o której mowa w ust.1.
5. O zmianach o których mowa w ust. 1., Operator powiadamia Abonenta w formie: pisemnej, lub w formie przesyłki elektronicznej dostarczonej na adres e-mail wskazany przez Abonenta w Umowie.
6. W sytuacji, gdy Abonent wypowiedział Umowę w wyniku wprowadzenia zmian do Umowy, Regulaminu lub Cennika, koniecznych z uwagi na zmianę przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, Operator ma prawo dochodzić zapłaty opłaty, o której mowa w § 5 ust.10.

## § 7

W przypadku udostępnienia Abonentowi Urządzeń Abonent zobowiązuje się do:

- a) używania tych Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji oraz do zabezpieczenia przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą;
- b) nie dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji
- c) nie dokonywania zmiany miejsca zainstalowania Urządzeń
- d) nie oddawania w najem, nie wydzierżawiania oraz nie oddawania do bezpłatnego użytkowania
- e) udostępniania wymienionych Urządzeń na życzenie Operatora
- f) umożliwienia demontażu Urządzeń przez Operatora w terminie do 14 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania umowy;
- g) w przypadku nieudostępnienia przez Abonenta Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu udostępnionych mu Urządzeń lub, Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi kwotę odpowiadającą kosztowi zakupu nowego Urządzenia. Kwota zostanie określona przez Operatora .

## §8.

1. Reklamacje mogą dotyczyć:

- a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie,
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) przydzielony Abonentowi Identyfikator Użytkownika odnoszący się do reklamowanej usługi lub adres lokalu, gdzie świadczona jest usługa,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi i24 w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 1;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, w sytuacji, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. Z zastrzeżeniem pkt 4, w przypadku, w którym reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w §8 pkt.2 lit. lit. a-e, g lub h, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W sytuacji, gdy reklamacja nie spełnia wymogów określonych w §8 pkt.2 lit. a-e, g lub h osoba rozpatrująca w imieniu Operatora reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §8 pkt.2 lit.f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, osoba reprezentująca Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

5. Reklamacje usługi i24 Abonent zobowiązany jest zgłosić pisemnie, telefonicznie na numer telefonu: 184441888 lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W sytuacji złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, Operator niezwłocznie pisemnie potwierdzi jej przyjęcie

6. Z zastrzeżeniem zdania drugiego, w przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną Operator w w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi pisemnie jej przyjęcie z podaniem nazwy, adresu oraz telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Niniejszego postanowienia nie stosuje się, o ile Operator w terminie 14 dni od złożenia reklamacji udzieli odpowiedzi na nią.

7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, przy czym reklamację złożoną po upływie wymienionego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

8. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, przy czym odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Operatora lub jednostki Operatora rozpatrującą reklamację;
- b) powołanie podstawy prawnej;

- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne i zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą,  
d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,  
e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,  
f) w przypadku usług, w zakresie których Operator byłby przedsiębiorcą wyznaczonym w rozumieniu obowiązujących przepisów w zakresie telekomunikacji - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art.109 (postępowanie mediacyjne) i art.110 (postępowanie polubowne) ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004r., Nr 171, poz. 1800).  
g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

#### § 9

W ramach serwisu Usługi i24 Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 18.00

1. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:
  - a) usuwanie nieprawidłowości w pracy urządzeń ;
  - b) konserwację naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia;
  - c) usuwanie awarii Sieci
  - d) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na numer 18 444 1 888, 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, 365/6 dni w roku
2. Wysokość opłaty z tytułu obsługi serwisowej określa Cennik.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w § 4 pkt. 1 Regulaminu, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
4. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z usługi i24 oraz zasięgać informacji na temat aktualnych usług i ich cen oraz cen usług serwisowych telefonicznie, e-mailem oraz osobiście w siedzibie Operatora lub jednostki działającej w imieniu Operatora.
5. Operator zobowiązany jest do usuwania usterek w najszybszym terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze, od daty zgłoszenia awarii. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie. Jeśli usterka lub awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi. Powyższy termin obowiązuje pod warunkiem, iż Abonent udostępni służbom technicznym Operatora Urządzeń w danym Lokalu.
6. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Aktywnych na wniosek Abonenta Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

#### § 10

1. Za okres przerwy w świadczeniu usługi i24, jeżeli przerwa nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora i łączny okres przerwy w okresie rozliczeniowym był dłuższy niż 36 godzin, Abonentowi przysługuje prawo do żądania za każdy dzień braku sygnału odszkodowania w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Ponadto Abonent w przypadku przerwy w świadczeniu usługi i24 ma prawo do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, za każdy dzień przerwy. Zgłoszenie awarii winno nastąpić w dniu, w którym Abonent stwierdził jej istnienie. Terminy na wykonanie naprawy liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
3. Do okresu, za który obniża się abonament, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w § 10 pkt.5.
4. Obniżenie abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Regulaminie.
5. Krótkotrwałe, nie trwające łącznie dłużej niż 36 godzin w okresie rozliczeniowym, przerwy w możliwości korzystania z usługi i24 związane z prowadzonymi przez Operatora niezbędnymi pracami konserwacyjnymi sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy. Z zastrzeżeniem zdania pierwszego, Operator zastrzega sobie prawo czasowego zawieszenia funkcjonowania usługi i24 w godzinach od 23:00 do 04:00 w każdą noc z soboty na niedzielę związanego z wykonywaniem czynności technicznych (konserwacja i modernizacja sprzętu mająca na celu polepszenie jakości usług dostępu do Internetu) jednak nie przekraczającym 30 minut.
6. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego:
  - a) terminu zawarcia Umowy lub
  - b) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług- za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi lub użytkownikowi końcowemu od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez Operatora za świadczenie usługi powszechnej płatnej okresowo.
7. Kara umowna z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Operatora jest wypłacana w terminie do 30 od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uznana i Abonent złożył wniosek o zapłatę kary umownej.

#### § 11.

Spory, mogące wynikać z niniejszą umową, będą rozstrzygane przez sądy powszechne, zastrzeżeniem zdania drugiego i trzeciego. Spory, o których mowa w zdaniu pierwszym, mogą być poddane przez Strony pod rozstrzygnięcie sądu polubownego zgodnie z art.110 Ustawy PT. Abonentowi przysługuje również prawo rozwiązania sporu na drodze postępowania mediacyjnego na podstawie art. 109 Ustawy PT.

#### § 12.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2011 r.