

Regulamin świadczenia usługi dodatkowej „Rozszerzona gwarancja prędkości wraz z serwisem next business day”

1. Niniejszy regulamin reguluje świadczenie przez WAWTEL sp. z o.o., ul. Szachowa 1 w Warszawie (04-894), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzony przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS0000702787, NIP: 9522170154, REGON 368709845, <http://www.wawtel.pl/>, tel. 22 241 00 00, e-mail biuro@wawtel.pl usługi dodatkowej „Rozszerzona gwarancja prędkości wraz z serwisem next business day”. („Regulamin Usługi Dodatkowej”)
2. Określenia użyte w Regulaminie Usługi Dodatkowej mają następujące znaczenie:
Awaria Uznana - Awaria stwierdzona przez Abonenta i uznana przez służby techniczne Dostawcy Usług.
Dzień roboczy – dzień, który nie jest dniem wolnym od pracy, świętem lub sobotą.
Gwarantowany Czas Reakcji - określony w godzinach czas, w którym Dostawca Usług zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania Awarii. W tym czasie Abonent otrzymuje informację czy zgłoszona przez niego Awaria będzie dalej rozpatrywana jako Awaria Uznana
Gwarantowany czas usunięcia Awarii - określony w godzinach czas, w którym Dostawca Usług zobowiązuje się usunąć każdą Awarię Uznaną. Czas, od którego rozpoczyna się Gwarantowany Czas Usunięcia Awarii nalicza się od momentu zakończenia Gwarantowanego Czasu Reakcji pod warunkiem, że Awaria została sklasyfikowana jako Awaria uznana.
Umowa - umowa o świadczeniu usług dostępu do Internetu, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług, a Abonentem.
Usługa Dodatkowa – usługa serwisowa świadczona przez Dostawcę Usług na zasadach określonych Regulaminem Usługi Dodatkowej.
3. Przedmiotem usługi dodatkowej jest gwarancja prędkości minimalnej internetu na poziomie 90% prędkości maksymalnej wskazanej w Umowie oraz przeprowadzenie serwisu w ciągu 24 godzin wyłącznie w Dni Robocze („Usługa Dodatkowa”).
4. Usługa Dodatkowa może zostać wykupiona przez Abonenta dla pakietów internetu, pakietów telewizji i pakietów usług dostępu do internetu i telewizji z wyłączeniem pakietów, w których prędkość przesyłu wynosi 5000 Mb/s.
5. W godzinach pracy bura gwarantowany czas reakcji wynosi 4 godziny (wyłącznie w dni robocze) od zgłoszenia Awarii przez Abonenta. Godziny pracy biura są udostępnione na stronie internetowej: www.wawtel.pl
6. Gwarantowany czas usunięcia Awarii wynosi 24 godziny wyłącznie w Dniach Roboczych, od zakwalifikowania
7. Dostawca usług odpowiada za nieusunięcie Awarii na zasadach określonych w Rozdziale VII Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Wawtel.
8. Zasady składania reklamacji określa Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Wawtel.
9. Regulamin Usługi dodatkowej stanowi integralną część Umowy.
10. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia pisane w treści Regulaminu promocji dużą literą i niezdefiniowane w niniejszym regulaminie należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą odpowiednio w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub Cenniku Dostawcy usług.
11. W sprawach nieuregulowanych treścią Regulaminu stosuje się odpowiednio postanowienia dokumentów wskazanych w pkt 10 powyżej.
12. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu Usługi Dodatkowej, a postanowieniami dokumentów wskazanych w pkt 10 powyżej, postanowienia Regulaminu Usługi Dodatkowej będą miały charakter nadrzędny.