



REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG
DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
PRZEZ
WOJSKOWE ZAKŁADY ELEKTRONICZNE
SPÓŁKA AKCYJNA.

Na podstawie załącznika 1 do Umowy nr 23/2018 z dnia 06.02.2018r (załącznik 1 - Wymagania Eksploatacyjno – Techniczne (WET) rozdział 5), zawartej przez Wojskowe Zakłady Elektroniczne S.A. z siedzibą w Zielonce z 12 WOG w Toruniu. Spółka pod nazwą Wojskowe Zakłady Elektroniczne S.A. ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

§1. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu zawarte w § 1 określenia oznaczają:

- 1. Usługodawca/Spółka** – Wojskowe Zakłady Elektroniczne Spółka Akcyjna z siedzibą w Zielonce (adres: ul. 1 Maja nr 1 , 05-220 Zielonka) wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 00000296158 (tel: 22-781-99-71 fax: 22-771-82-07 e-mail: wze@wze.com.pl).
- 2. Usługobiorca** - 12 Wojskowy Oddział Gospodarczy z siedzibą w Toruniu (12 WOG).
- 3. Użytkownik** - osoba uprawniona do dostępu do Portalu serwisowego.
- 4. Umowa** - Umowa nr 23/2018 z dnia 06.02.2018r, zawarta przez Wojskowe Zakłady Elektroniczne S.A. z siedzibą w Zielonce z 12 WOG w Toruniu.
- 5. Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
- 6. Usługa** - usługi świadczone na podstawie i na warunkach określonych w Umowie nr 23/2018 z dnia 06.02.2018r. poprzez sieć Internet.
- 7. Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznym, w szczególności pocztę elektroniczną.
- 8. System teleinformatyczny Usługodawcy** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie oraz wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2016 r. poz. 1489 ze zm.).
- 9. Usługi świadczone drogą elektroniczną**– wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.
- 10. Urządzenie** – Sprzęt komputerowy, wykorzystywany celem komunikacji między stronami.

11. **Portal Serwisowy** – zwany dalej Portalem – jest to system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem <https://umowa232018.wze.com.pl>, stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami. Dostępny jest również z poziomu strony www.wze.com.pl - zakładka Serwis.
12. **Serwis** - serwis powstały w celu serwisowania, napraw i konserwacji stacji radiolokacyjnych i sprzętu radiolokacji eksploatowanego w Siłach Zbrojnych RP.
13. **Zgłoszenie** – formularz zgłoszenia napraw awaryjnych/gwarancyjnych oraz innych dokumentów związanych z obsługą, dostępny na Portalu, zawierający m.in. dane umożliwiające podjęcia naprawy awaryjnej/gwarancyjnej przez serwis oraz dane Użytkownika, przesyłane przez Użytkownika do Serwisu za pośrednictwem Portalu.
14. **Adres elektroniczny/ Adres e-mail** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.
15. **Cookie** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę na dysku twardym komputera lub innym elektronicznym urządzeniu końcowym Usługobiorcy.
16. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Wojskowe Zakłady Elektroniczne Spółka Akcyjna usług w formie elektronicznej za pośrednictwem Portalu Serwisowego, w celu realizacji postanowień Umowy nr 23/2018 z dnia 06.02.2018r.
2. Regulamin udostępniony jest Użytkownikowi nieodpłatnie na stronie internetowej www.wze.com.pl/images/Regulamin232018.pdf w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca oraz Użytkownik.
3. Regulamin w wersji papierowej został doręczony Usługobiorcy i jest dostępny na każde żądanie Użytkownika.
4. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
5. Użytkownik może w ramach powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z zastosowaniem postanowień Regulaminu składać zlecenia i dyspozycje związane z Umową.
6. Regulamin określa w szczególności:
 - 1) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - 2) rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - 3) wymagania techniczne, które musi spełniać Usługobiorca oraz Użytkownik,
 - 4) sposób przetwarzania, przechowywania i ochrony danych,

- 5) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - 6) odpowiedzialność Użytkowników za prawidłowe wykorzystanie systemu,
 - 7) zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
7. Wypełnienie Zgłoszenia przez Użytkownika jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
8. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem oraz Umową.

§3. WYMOGI TECHNICZNE

1. W celu prawidłowego korzystania z usług Użytkownik powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania:
 - 1) Posiadać połączenie z siecią Internet,
 - 2) posiadać odpowiednią przeglądarkę internetową np.:
 - a) Mozilla Firefox w ostatniej stabilnej wersji,
 - b) Chrome w ostatniej stabilnej wersji,
 - c) Opera w ostatniej stabilnej wersji,
 - d) Internet Explorer w wersji 11.0(nie zalecane),
 - e) Microsoft Edge w ostatniej stabilnej wersji,
 - 3) mieć włączoną w przeglądarce obsługę protokołu, bezpieczną transmisję danych SSL, obsługę Java Script oraz znacznika sesji (cookies),
 - 4) posiadać przeglądarkę PDF – zalecana Acrobat Reader w aktualnej wersji,
 - 5) mieć minimalną rozdzielczość ekranu: 1024 x 768.
2. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust.1, Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania aplikacji i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych usług.
3. Użytkownik korzystający z Portalu, zamierzający dokonać Zgłoszenia lub założyć własne konto na Portalu, powinien również posiadać adres email na serwerze INTER-MON (MILNET-I).
4. Użytkownikowi przyznawany jest dostęp do portalu wg INSTRUKCII KORZYSTANIA Z PORTALU OBSŁUGI SERWISOWEJ DO UMOWY NR. 23/2018. Wniosek zamieszczony w instrukcji umożliwia: założenie konta, usunięcie konta, zmianę hasła, aktualizację danych.
5. Przesyłanie danych przez Użytkownika zabezpieczone jest protokołem SSL, co umożliwia przekazywanie informacji pomiędzy urządzeniem Użytkownika a Usługodawcą w sposób zaszyfrowany. Mimo zagwarantowania szyfrowanego połączenia Usługodawca informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
 - 1) szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, wiążą się z działalnością osób trzecich, zmierzających do

- uzyskania nieuprawnionego dostępu zarówno do systemu Usługodawcy, jak i Klienta między innymi w celu kradzieży danych,
- 2) ingerencja osób trzecich w transmisję informacji pomiędzy systemem teleinformatycznym Użytkownika, a systemem teleinformatycznym Usługodawcy,
 - 3) przełamanie protokołów kryptograficznych wykorzystywanych w wymianie informacji pomiędzy systemami teleinformatycznymi, a w konsekwencji umożliwienie w szczególności podsłuchiwanie przekazywanych informacji,
 - 4) podrabianie protokołów i certyfikatów bezpieczeństwa zabezpieczających strony internetowe.
6. Usługodawca podejmuje niezbędne działania mające na celu minimalizację ryzyka wystąpienia zagrożeń wskazanych powyżej, a także podnoszące bezpieczeństwo komunikacji z Serwisem.
7. Usługodawca będzie wymuszał zmianę hasła z początkiem każdego kwartału.
8. Usługodawca zaleca Użytkownikom: aktualizować system operacyjny i używane oprogramowanie:
- 1) zabezpieczyć urządzenie przed wirusami,
 - 2) zainstalować osobisty firewall w celu przeciwdziałania próbom włamań do systemu,
 - 3) na bieżąco tworzyć kopie istotnych informacji i przechowywać je na osobnych nośnikach,
 - 4) unikać korzystania z niezabezpieczonych sieci internetowych oraz komputerów niedających gwarancji bezpieczeństwa danych,
 - 5) zmieniać hasło wg następujących zasad: min. 8 znaków, dużą literę, małą literę, przynajmniej jedną cyfrę, znaki specjalne (np. !, @, \$, % itp.), hasła nie mogą się powtarzać,
 - 6) ustalone przez Użytkownika hasło, przy pomocy którego loguje się do Portalu nie było udostępniane osobom trzecim i nie było przechowywane w sposób, który osobom postronnym ułatwiałby dostęp do niego.

§4. WARUNKI KORZYSTANIA Z PORTALU PRZEZ UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik korzysta z Portalu w celu realizacji postanowień zawartych w Umowie nr 23/2018 z dnia 06.02.2018r.
2. Przekazując dane, w ramach korzystania z Portalu, Użytkownik ma obowiązek podawania informacji prawdziwych. Użytkownik nie może przekazywać treści niezgodnych z prawem, w szczególności:
 - 1) treści powszechnie uznanych za obraźliwe lub sprzeczne z dobrymi obyczajami,
 - 2) treści zawierających informacje nieprawdziwe,
 - 3) treści zawierających informację niechcianą (tzw. spam),
 - 4) treści oraz/lub plików, które mogą zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Portalu.

3. Użytkownik zobowiązuje się do nieprzekazywania loginów oraz haseł do Portalu Serwisowego osobom trzecim.
4. W przypadku naruszenia przez Użytkownika powyższych postanowień, Usługodawca może zablokować Użytkownikowi dostęp do Portalu, zablokować konto, a także powiadomić właściwe jednostki organizacyjne o stwierdzeniu lub podejrzeniu naruszenia zapisów regulaminu. Ponadto Usługodawca może domagać się naprawienia szkody poniesionej w wyniku bezprawnych działań Użytkownika.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek szkodę poniesioną przez Użytkownika w wyniku jego działań niezgodnych z postanowieniami Regulaminu lub innych działań stanowiących naruszenie prawa.
6. Usługodawca nie ponosi również odpowiedzialności za realizację Zgłoszenia zgodnie z informacjami przekazanymi przez Użytkownika, jeżeli informacje te były nieprawdziwe (w szczególności w zakresie: adresu do doręczeń, numeru telefonu lub adresu email) i miało to wpływ na wykonanie Zgłoszenia.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Usługodawcy.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług wynikający z błędnej rejestracji Użytkownika.
9. Użytkownik jest zobligowany do zmiany hasła które jest wymuszane raz na kwartał. W przypadku braku zmiany hasła w terminie do 7 dni od daty przekroczenia Usługodawca może w porozumieniu z Gestorem lub COL-em zablokować dostęp do Portalu.
10. Dostęp do składania zleceń i dyspozycji przez telefon lub sieć Internet może zostać ograniczony, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od Usługodawcy Ograniczenie zostanie zniesione natychmiast po usunięciu przyczyny niedostępności. W sytuacji planowania prac konserwacyjnych na Portalu, czego wynikiem dla Użytkownika jest brak dostępności do Portalu, informacja taka wraz z prośbą o wysyłanie zgłoszeń faxem na podany w umowie numer powinna pojawić się na Portalu.
11. Usługodawca powinien sprecyzować czas trwania konserwacji, tzn. przedział godzinowy w podanych konkretnych dniach.
12. W miarę możliwości konserwacja powinna odbywać się w terminach uzgodnionych z Użytkownikiem , za wyjątkiem względów bezpieczeństwa lub pilnych okoliczności technicznych niezależnych od Usługodawcy
13. Zabrania się przekazywania informacji o charakterze niejawnym w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2010r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016r. poz.1167).

§5. WARUNKI DOKONYWANIA ZGŁOSZENIA

1. Użytkownik może dokonać Zgłoszenia przy użyciu formularza dostępnego na Portalu, z zastrzeżeniem poniższych postanowień oraz § 3 dotyczącego wymogów technicznych.
2. Serwis oraz możliwość złożenia Zgłoszenia są dostępne dla Użytkownika przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Użytkownikom korzystania z usług. Terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie publikowany zgodnie z § 4 pkt 11 na Portalu przed rozpoczęciem prac.
4. Prawidłowo dokonane Zgłoszenie jest potwierdzane informacją zwrotną, zawierającą numer identyfikacyjny Zgłoszenia oraz komplet danych podanych przez Użytkownika przy dokonaniu Zgłoszenia (względnie dane pochodzące z konta Użytkownika), przekazaną na podany przez Użytkownika adres email. W razie braku potwierdzenia Zgłoszenia w okresie 30 minut, Użytkownik powinien skontaktować się z Serwisem za pośrednictwem adresu email: serwissr@wze.com lub numeru telefonu 609 339 300 w celu wyjaśnienia sytuacji, z zastrzeżeniem treści ust.6 niniejszego paragrafu. W przypadku braku dostępności Strony (konserwacja, awaria sieci lub serwera, itp.) Zgłoszenie należy niezwłocznie przesłać na fax o numerze : 22 781 81 44 na zasadach określonych w Umowie. Przesłane uprzednio faxem Zgłoszenie należy niezwłocznie wprowadzić do systemu po przywróceniu dostępności do Portalu. Uzyskanie informacji odnośnie sposobu procedowania i statusu wcześniej dokonanych Zgłoszeń możliwe jest od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-15:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. W sytuacjach wzbudzających wątpliwość co do treści Zgłoszenia lub danych Użytkownika składającego Zgłoszenie przedstawiciel Centrum Serwisowego może skontaktować się z Użytkownikiem telefonicznie lub emailem w celu wyjaśnienia wątpliwości.
6. Przystąpienie Usługodawcy do realizacji Zgłoszenia w miejscu uszkodzenia następuje z uwzględnieniem terminów przyjętych w Umowie .

§6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH. POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Dane Użytkownika, który założył konto na Portalu lub złożył Zgłoszenie, przetwarzane są w zakresie niezbędnym dla utrzymania konta lub realizacji Zgłoszenia, zgodnie z art. 18 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Informacje dotyczące ochrony i przetwarzania danych osobowych Użytkownika znajdują się w wiadomości email przekazanej Użytkownikowi za pośrednictwem Portalu, w tym informacji zwrotnej, o której mowa w §5 ust.4.
3. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca.

4. Użytkownicy mają prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia. Użytkownik, który zamierza poprawić swoje dane osobowe lub zażądać ich usunięcia powinien wysłać żądanie analogicznie jak w §3 ust.4. Użytkownik obowiązany jest wysłać wiadomość z adresu elektronicznego wykorzystanego do założenia konta lub wykonania Zgłoszenia. Retencja przetwarzanych danych osobowych użytkowników będzie dokonywana niezwłocznie, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie terminami, po zakończeniu obowiązywania niniejszej umowy.

§7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się postanowienia Umowy nr 165/F/2017z dnia 31 lipca 2017 r, przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 poz. 1219) oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004r. o prawie telekomunikacyjnym (Dz.U. z 2016 poz. 1489 ze zm.).
2. Zmiana Regulaminu wymaga pisemnego uzgodnienia z Centralnym Organem Logistycznym – Szefem Szefostwa Służby Uzbrojenia i Elektroniki Inspektoratu Wsparcia Sił Zbrojnych oraz Szefem Zarządu Uzbrojenia Inspektoratu Marynarki Wojennej Dowództwa Generalnego Rodzajów Sił Zbrojnych jako Gestorem sprzętu.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie w dowolnym terminie z zastrzeżeniem ust. 2 oraz ust. 4.
4. Zmiany w Regulaminie będą udostępniane Użytkownikom poprzez ich umieszczenie w serwisie internetowym <https://umowa232018.wze.com.pl/>
5. Wszelkie spory wynikające z regulaminu mogą być rozpatrywane przez sąd właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla Usługodawcy.
6. Reklamacje dot. działania Portalu Serwisowego można zgłaszać poprzez pocztę elektroniczną na adres elektroniczny administrator@wze.com.pl żądanie musi być zaakceptowane przez Gestora SpW, WOG lub COL-a i zgłoszone za ich pośrednictwem. Reklamacja winna zawierać adres elektroniczny zgłaszającego oraz szczegółowy opis problemu. Reklamacje spełniające powyższe wymagania zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego przez Wojskowe Zakłady Elektroniczne S.A. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przesłana na podany przez zgłaszającego adres elektroniczny, na co wyraża on zgodę.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem potwierdzenia zdolności Usługodawcy do świadczenia Usług drogą elektroniczną w drodze podpisania protokołu końcowego z wynikiem pozytywnym przez Gestora i COL-a.