

PODSTAWOWE PRAWA I OBOWIĄZKI

- Zgodnie z treścią § 12.4 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 1 marca 2006 r. (Dz.U. nr 42, poz. 290), aktywacja Usługi następuje w terminie 14 dni od otrzymania przez TP S.A. zlecenia preselekcji, z zastrzeżeniem treści § 13.2 tego rozporządzenia, oraz otrzymaniu kompletu formularzy niniejszej Umowy, odpowiednio wypełnionych oraz podpisanych przez Klienta, łącznie z zleceniem przekierowania połączeń do sieci ACN. Aktywacja Usługi WLR może trwać od 5 do 9 tygodni i zostaje uruchomiona 1-go dnia miesiąca kalendarzowego.
- ACN gwarantuje świadczenie Usług o jakości odpowiadającej stosownym normom branżowym oraz przepisom prawa. Klient może zgłaszać problemy dotyczące Usług oraz uzyskiwać informacje na ich temat w Biurze Obsługi Klienta pod numerem +48 22 356 19 39 Odpowiedzialność ACN za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jest ograniczona do kwoty w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty, przy czym przesłanką odpowiedzialności jest przerwa w świadczeniu Usługi trwająca przynajmniej 12 godzin.
- Warunki świadczenia Usług ACN określa Regulamin, a szczegółowe informacje na temat opłat ACN zawiera Cennik ACN, które razem stanowią integralną część Umowy. ACN będzie informować Klientów o zmianach Regulaminu oraz wzroście opłat zawartych w Cenniku. Teksty Regulaminu i Cennika w ich aktualnym brzmieniu są dostępne na stronie internetowej ACN oraz, na życzenie Klienta, będą przesłane pocztą nieodpłatnie.
- Klientowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji w trybie określonym postanowieniami Regulaminu. Ewentualne spory podlegają rozstrzygnięciu w drodze mediacji lub są rozpatrywane przez sąd polubowny przy Preziesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- W przypadku Usługi WLR, Umowa zawierana jest na czas oznaczony wynoszący 12 miesięcy, po czym przedłuża się o kolejny miesiąc w razie niezaczerwienia, a każda ze Stron może ją rozwiązać w formie pisemnej z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od dnia otrzymania przez ACN lub Klienta wypowiedzenia, za skutkiem na koniec pierwszego miesiąca kalendarzowego następującego po dacie otrzymania tegoż wypowiedzenia. W przypadku Usługi Preselekcji, Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony, a każda ze Stron może ją rozwiązać w formie pisemnej z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od dnia otrzymania przez ACN lub Klienta.
- Niezależnie przedstawiciel, który dostarcza tekst Umowy Klientowi, występuje w charakterze niezależnego przedstawiciela, którego działania w żaden sposób nie są dla ACN wiążące. ACN nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania niezależnego przedstawiciela (w tym m.in. za wszelkie składane przez niego oświadczenia).

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU

(Proszę wypełnić i zwrócić formularz TYLKO W PRZYPADKU, GDY ZECHCIE PAN/PANI ODSTĄPIĆ OD UMOWY W TERMINIE 14 DNI, ZGODNIE Z PKT 4.7. REGULAMINU)

DD: ACN Communications Polska sp. z o.o., skr. poczt. 470, 50 – 950 Wrocław 68

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych*, zawartej z ACN.

Imię i nazwisko Klienta _____

Numer telefonu Klienta _____

Podpis _____

Data _____



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH („Regulamin”)

- Postanowienia ogólne**
 - Przedmiot Regulaminu
Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia Usług przez ACN z siedzibą przy Ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław, Szl. Pielonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez sąd w Warszawie pod numerem KRS: 0000263228. Numer NIP 525-23-72-011, kapitał zakładowy 50 000 PLN. Regulamin niniejszy stanowi integralną część Umowy, o której mowa poniżej.
 - Definicje użyte w Regulaminie
Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - ACN – ACN Communications Polska Sp. z o.o.,
 - Rachunek ACN – rachunek Klienta w ACN przyjęty do rozliczenia opłat za świadczone Usługi;
 - Cennik ACN – cennik ACN, który może podlegać okresowym zmianom; cennik dostępny jest na portalu dla klientów ACN www.myaon.eu lub może zostać zamówiony poprzez Biuro Obsługi Klienta,
 - Usługi Dodatkowe – usługi, które ACN może świadczyć Klientom dodatkowo do Usługi WLR;
 - Opłata wyrównawcza – w przypadku, gdy rozwiązanie Umowy nastąpiło z winy Klienta, są to opłaty należne za okres od momentu rozwiązania Umowy do daty końcowej obowiązywania Umowy oraz inne opłaty wynikające z tej Umowy.
 - CL – identyfikacja абонента dzwoniącego (tj. numer telefonu określony przez Klienta we wniosku);
 - Usługa ACN – oferowana usługa umożliwiająca Klientom domyślny wybór ACN jako operatora podczas ogłaszania dla określonych kategorii rozmoów (na podstawie zawartej z Klientem Umowy) bez konieczności ręcznego wyboru prefiksu kierunkowego lub stosowania innej procedury w celu kierowania połączeń;
 - Usługa WLR – usługa udostępniona przez ACN w celu wykonywania bądź odbierania połączeń, świadczona przez ACN na podstawie niniejszej Umowy o minimalnym wyciągu okresu obowiązywania wynoszącym 12 miesięcy;
 - Opłaty – ceny i opłaty za Usługi obliczane na podstawie taryf określonych w aktualnym Cenniku ACN (podlegającym okresowym zmianom);
 - Usługa/T – usługa telekomunikacyjna świadczona przez ACN na rzecz Klienta, obejmująca Usługę Preselekcji oraz Usługę WLR;
 - Usługa Preselekcji – usługa telekomunikacyjna świadczona przez ACN na rzecz Klienta z wykorzystaniem identyfikacji абонента dzwoniącego (CL) oraz preselekcji operatora za pośrednictwem publicznej sieci telefonicznej;
 - Umowa – pisemna umowa o świadczenie usług telefonicznych, na której podstawie ACN świadczy Usługi na rzecz Klienta;
 - Klient – podmiot lub osoba fizyczna będąca, jako abonent stroną Umowy z ACN;
 - Faktura – faktura VAT wystawiona przez ACN, na której podstawie Klient uiszcza opłaty z tytułu świadczonych usług;
 - Konsument – osoba fizyczna zawierająca Umowę z ACN lub osoba fizyczna, na której rzecz świadczone są usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonaniem zawodu;
 - Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne [Dz. U. Nr 171, poz. 1800]; wraz z poprawkami;
 - TP S.A. – Telekomunikacja Polska S.A.
 - Pismo Potwierdzające – pismo przesyłane Klientowi w celu potwierdzenia zawarcia Umowy.
- Świadczenie Usług**
 - ACN zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie oraz na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Umowie. Klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz Umowy, w tym między innymi do uiszczania opłat za świadczone Usługi zgodnie z Cennikiem ACN.
 - ACN świadczy Usługi z wykorzystaniem i za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnych operatorów telekomunikacyjnych, o ile umowa zawarta przez ACN umożliwia takie połączenia. ACN zastrzega sobie prawo wyboru sieci operatora telekomunikacyjnego za pośrednictwem którego będą świadczone Usługi. Jakość świadczonych Usług jest zależna od parametrów technicznych sieci operatorów, które są wykorzystywane w celu ich realizacji.
 - Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi z chwilą wykonania pierwszego połączenia za pośrednictwem sieci ACN.
 - ACN gwarantuje Klientowi zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z przepisami Ustawy. ACN nie może jednak zagwarantować bezpieczeństwa transmisji informacji w przypadku zajścia zdarzeń pozostających poza kontrolą ACN, np. w razie popełnienia czynu niedozwolonego przez osobę trzecią.
 - Usługi nie mogą odpraszawać osobom trzecim Usług świadczonych przez ACN. Usługi Preselekcji mogą być świadczone jedynie na rzecz Klientów korzystających z linii telefonicznych należących do TP S.A.
 - Usługa WLR może być świadczona Klientom TPSA w sposób bezpośredni lub poprzez innego dostawcę usług telefonicznych, połączonego z TPSA.
 - ACN nie może zagwarantować, że wszelkie dodatkowe usługi dostarczane przez poprzedniego dostawcę usług telefonicznych zostaną przeniesione do ACN.
 - ACN nie może zagwarantować, iż wszelkie dane Klienta będą dostępne w elektronicznej oraz papierowej wersji książki telefonicznej, niemniej jednak na prośbę Klienta ACN udostępni starym w celu ponownego wprowadzenia takich danych.
 - ACN może zawiesić świadczenie Usług, gdy:
 - Klient opóźnia się z zapłatą Faktury o więcej niż 30 dni;
 - ACN jest obowiązana do zawieszenia Usług stosownie do nakazu, instrukcji lub ządania zgłoszonego przez organy państwa, służby reagowania w nagłych wypadkach bądź przez inny właściwy organ;
 - Jako środek ostrożności – w przypadku nadmiernej lub nietypowej charakterystyki połączeń;
 - ACN ma uzasadnione podstawy, by podejrzewać Klienta o podejmowanie lub próby podejmowania działań niezgodnych z prawem, w związku z wykorzystaniem Usług; lub
 - Klient uporczywie narusza jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu lub Umowy. W przypadku, gdy Klient ponosi odpowiedzialność za zawieszenie świadczenia Usług, jest on zobowiązany do uiszczenia wszelkich opłat związanych z korzystaniem z Usług.
- Zawarcie Umowy**
 - W celu zawarcia Umowy, ACN ma prawo zażądać od Klienta przynajmniej jednej, wystawionej ostatnio faktury TPSA (w której podane imię i nazwisko lub nazwa oraz adres, zgadzają się z imieniem i nazwiskiem lub nazwą oraz adresem Klienta) dotyczącej numeru telefonu, za pośrednictwem którego Klient będzie korzystał z Usług. Ponadto Klient przedstawia (i) dokument potwierdzający tożsamość, w przypadku osób fizycznych będących Konsumentami lub (ii) aktualny odpis z właściwego rejestru wraz z aktualnymi dokumentami potwierdzającymi nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP) i numeru REGON, w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą. W przypadku umów zawieranych przez ACN z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, ACN może, oprócz dokumentu potwierdzającego ich tożsamość, żądać przedstawienia dokumentów wskazanych powyżej, odpowiednich dla stanu prawnego działalności prowadzonej przez takie osoby. Powyższe postanowienie stosuje się także do spółek z ograniczoną odpowiedzialnością i spółek z ograniczonym ryzykiem.
 - ACN zastrzega sobie prawo żądania okazania dodatkowych dokumentów przy zawarciu Umowy, które potwierdzą dane Klienta określone w pkt 3.1 lub inne dane Klienta, o ile tego rodzaju żądanie jest zgodne z przepisami prawa. ACN zastrzega sobie prawo uzyskania pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu ACN lub udostępnianych ACN przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50, poz. 424 z późn. zmiana). Na podstawie dokonanej oceny ACN może odmówić zawarcia Umowy
- Opłaty**
 - Opłaty za świadczenie Usług są naliczane zgodnie z aktualnym Cennikiem ACN.
 - ACN pobiera od Klienta Opłaty za zrealizowane Usługi. Faktury są wystawiane raz w miesiącu zgodnie z przepisami prawa, a płatność winna być dokonywana w terminie i na rachunek bankowy wskazany w Fakturze. Jeżeli w danym miesiącu Klienta kwota Faktury wynosi mniej niż PLN 10 (z VAT), ACN ma prawo wstrzymać wystawienie Faktury, co oznacza, że Klient nie otrzyma Faktury za taki miesiąc, a Opłata za zrealizowane Usługi zostanie dodana do Faktury za Usługi świadczonych w miesiącu następnym.
- ACN zastrzega sobie prawo do naliczenia uzasadnionych opłat z tytułu zwrotów do Klienta, w tym kosztów wydatków należności z tytułu nieuregulowanych Faktur pod warunkiem, że naliczanie takich opłat jest zgodne z prawem. Za opóźnienie w zapłacie naliczane są odsetki ustawowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- ACN zastrzega sobie prawo do pobierania Opłat za Usługi zrealizowane w poprzednich miesiącach, o ile nie zostały one ujęte we wcześniej wystawionych Fakturach.
- ZA dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności wynikającej z Faktury na wskazany rachunek bankowy.
- Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy bądź zawieszenie świadczenia Usług nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty zaległych kwot wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.
- Wszelkie płatności dokonywane przez Klienta obniżają wysokość zadłużenia Klienta wobec ACN, przy czym jako pierwsze na poczet zadłużenia zalicza się najstarsze zobowiązania Klienta (kwoty główne wynikające z Faktur), a następnie odsetki ustawowe naliczone przez ACN.
- Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Usług za pośrednictwem swojego numeru identyfikacyjnego (CL) niezależnie także za bezpieczne korzystanie z Usług, również internetowych, przez osoby trzecie. Klient zapoznał się ze stroną internetową ACN i jest świadom ryzyka bezpiecznych działań osób trzecich w związku z dostępem do sieci Internet, a także sposobów ochrony przed takim ryzykiem.
- Klient może zgłaszać zastrzeżenia dotyczące wysokości naliczonych Opłat na adres Biura Obsługi Klienta ACN w terminie 12 miesięcy od daty wystawienia Faktury zgodnie z zasadami postępowania reklamacyjnego określonymi w pkt B.
- Tryb postępowania reklamacyjnego**
 - Klienti mogą zgłaszać reklamacje pisemnie na adres: ACN Communications Polska sp. z o.o., skr. poczt. 470, 50 – 950 Wrocław 68, telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Klienta: +48 22 356 19 39 lub ustnie do biura obsługi, do protokołu.
 - Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Klienta zgłaszającego reklamację,
 - numer telefonu Klienta,
 - opis przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
 - opis okoliczności uzasadniających reklamację,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej rozpoczęcia realizacji Usług;
 - wysokość kwoty odszkodowania bądź innych należności, jeśli Klient żąda ich zapłaty,
 - numer konta bankowego oraz adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innych należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadkach określonych w punkcie f),
 - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 - ACN może wyznaczyć inną jednostkę do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klienta w imieniu ACN.
 - W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, ACN niezwłocznie wezwie Klienta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i wymagany zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
 - ACN (lub inna jednostka przyjmująca reklamację w imieniu ACN) potwierdza przyjęcie reklamacji na piśmie w terminie 14 dni od złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki rozpatrującej reklamację.
 - Za datę wpływu reklamacji uważa się dzień otrzymania przez ACN reklamacji złożonej pisemnie albo dzień zgłoszenia reklamacji jednostce ACN lub innej jednostce upoważnionej do odbioru i rozpatrywania reklamacji, jeżeli dokonano zgłoszenia telefonicznie.
 - Jednostka rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 - W przypadku odmowy przez ACN uznania reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać faktyczne i prawne uzasadnienie odmowy.
 - Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności wynikającej z Faktury, której dotyczy reklamacja.
 - Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje 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. 2251).
 - Ewentualne spory podlegają rozstrzygnięciu w drodze mediacji lub są rozpatrywane przez sąd polubowny przy Preziesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- Postanowienia końcowe**
 - Klient nie może przenosić na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody ACN.
 - Odpowiedzialność ACN za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jest ograniczona do kwoty w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, przy czym przesłanką odpowiedzialności jest przerwa w świadczeniu Usług trwająca przynajmniej 12 godzin.
 - ACN nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług spowodowane działaniem siły wyższej lub wynikające z przyczyn leżących po stronie Klienta. ACN nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług spowodowane awarią infrastruktury TP S.A.
 - Z chwilą powzięcia przez ACN wiadomości o możliwym naruszeniu warunków korzystania z Usług, ACN wyczerpała wewnętrzne dochodzenie, podczas którego może ograniczyć dostęp Klienta do Usługi w celu zapobieżenia ewentualnym dalszym naruszeniom.
 - W przypadku generowania przez Klienta nadmiernych połączeń ACN może, według własnego uznania, usunąć Klienta z jego aktualnego planu taryfowego. ACN zastrzega sobie prawo do powyższego, jeżeli poziom połączeń generowanych przez Klienta znacząco przewyższa średni poziom połączeń klientów określony w warunkach korzystania z Usług. Wszelkie zmiany planu taryfowego są wprowadzane za wcześniejszym 30-dniowym powiadomieniem na piśmie, a Klientowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zgodnie z postanowieniami pkt 4.3 powyżej.
 - W przypadku nieprzebiegania przez Klienta krótkogłówek z warunków korzystania z Usług, a tym samym naruszenia postanowień Umowy, ACN powiadomi Klienta o zmianie planu taryfowego za skutkiem natychmiastowym (począwszy od otrzymania przedmiotowego powiadomienia od ACN) zaliczając jednocześnie Cennik ACN oraz o uprawnieniu Klienta do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
 - W zależności od wagi stwierdzonego naruszenia ACN może, według własnego uznania, ograniczyć, zawiesić lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. ACN nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek przerwy spowodowane dezaktywacją Usług wskutek naruszenia warunków korzystania z Usług dokonanego przez Klienta. Ponadto ACN nie bierze na siebie odpowiedzialności z tytułu jakiegokolwiek rozszerzeń odszkodowawczych wynikających z naruszenia przez Klienta warunków korzystania z Usług.
 - W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy polskiego prawa.