

1. 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 otrzymania kompletu formularzy niniejszej Umowy, odpowiednio wypełnionych oraz podpisanych przez Klienta, łącznie ze zleceniem kierowania połączeń do sieci ACN.
2. 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 00800 121 26 58. 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.
3. 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.
4. Klientowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji w trybie określonym postanowieniami Regulaminu. Ewentualne spory podlegają rozstrzygnięciu w drodze mediacji lub są rozpatrywane przez sąd polubowny przy Prezescie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Umowę zawarto na czas nieoznaczony, a każda ze stron może ją rozwiązać w formie pisemnej z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od dnia otrzymania wypowiedzenia przez ACN lub Klienta.
6. Niezależny 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).

I (Proszę wypełnić i zwrócić formularz TYLKO W PRZYPADKU, GDY ZECHCE PAN/PANI Odstąpić od umowy w terminie 14 dni, zgodnie z pkt 4.4. Regulaminu)

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

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

Imię i nazwisko Klienta

____ Numer telefonu Klienta

Podpis _____ Data _____



1.1. **Przedmiot Regulaminu**

Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia Usług przez ACN z siedzibą przy pl. Pilsudskiego 2, 00-073 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez sąd w Warszawie pod numerem KRS 0000263228. Regulamin niniejszy stanowi integralną część Umowy, o której mowa poniżej.

1.2. **Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:**

- a) „ACN” – ACN Communications Polska Sp. z o.o.,
- b) „Rachunek ACN” – rachunek Klienta w ACN przyjęty do naliczania opłat za Usługę, o której mowa w pkt 4.3,
- c) „Cennik ACN” – cennik ACN, który może podlegać okresowym zmianom,
- d) „CLI” – identyfikacja abonenta dzwoniącego (numer telefonu określony przez Klienta we wniosku),
- e) „Preselekcja ACN” – oferowana usługa umożliwiająca klientom domyślny wybór ACN jako operatora realizującego połączenia dla określonych kategorii rozwoju (np. podawanie zawartej z Klientem Umowy) i bez konieczności ręcznego wyboru preferencji kierunkowej lub stosowania innej procedury w celu kierowania połączeń,
- f) „Opłaty” – ceny i opłaty za Usługę obliczane na podstawie taryf określonych w aktualnym Cenniku ACN (podlegającym okresowym zmianom),
- g) „Usługa” / „usługa telekomunikacyjna świadczona przez ACN na rzecz Klienta” – wykorzystaniem identyfikacji abonenta dzwoniącego (CLI) oraz preselekcji operatora za pośrednictwem publicznej sieci telefonicznej,
- h) „Umowa” – pisemna umowa o świadczenie usług telefonicznych, na podstawie której ACN świadczy Usługi na rzecz Klienta,
- i) „Klient” – podmiot lub osoba fizyczna będąca, jako abonent stroną Umowy z ACN,
- j) „Faktura” – faktura VAT wystawiana przez ACN, na której podstawie Klient uiszcza opłat z tytułu świadczonych usług,
- k) „Konsument” – osoba fizyczna zawierająca Umowę z ACN lub osoba fizyczna, na której rzecz świadczono są Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- l) „Ustawa” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800),
- m) „TP S.A.” – Telekomunikacja Polska S.A.,
- n) „Pismo Powiadamiające” – pismo przysyłane Klientowi w celu potwierdzenia zawarcia Umowy.

2. **Świadczenie Usług**

2.1. W przypadku Umów opartych o preselekcję operatora, ACN zobowiązuje się do ich świadczenia 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.

2.2. ACN świadczy Usługi z wykorzystaniem i za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnych operatorów telekomunikacyjnych, o ile umowa zawarte przez ACN umożliwiające 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.

2.3. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi z chwilą wykonania połączenia za pośrednictwem sieci ACN.

2.4. ACN gwarantuje Klientowi zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z przepisami Ustawy. ACN nie może jednak zagwarantować bezpieczeństwa transmisji informacji w przypadku zajęcia zdarzeń pozostających poza kontrolą ACN, np. w razie popełnienia czynu niedozwolonego przez osobę trzecią.

2.5. Klient nie może odsprzedażać osobom trzecim Usług świadczonych przez ACN.

2.6. Usługi mogą być świadczone jedynie na rzecz Klientów korzystających z linii telefonicznych należących do TP S.A.

2.7. ACN może zawiesić świadczenie Usług, gdy:

- a) Klient opóźnia się z zapłatą Faktury o więcej niż 30 dni,
- b) ACN jest obowiązane do zawieszenia Usług stosownie do nakazu, instrukcji lub zapytania zgłoszonego przez organy państwa, służby reagowania w nagłych wypadkach bądź przez inny właściwy organ,
- c) jako środek ostrożności, – w przypadku nadmiernej lub nietypowej charakterystyki połączeń,
- d) ACN ma uzasadnione podstawy, by podejrzewać Klienta o podejmowanie lub próby podejmowania działań niezgodnych z prawem, w związku z wykorzystaniem Usług,
- e) Klient uporczywie narusza jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu lub Umowy.

3. **Zawarcie Umowy**

3.1. W celu zawarcia Umowy ACN ma prawo zająć od Klienta przynajmniej jedną, wystawioną w ostatnim czasie fakturę TP S.A. (w której podane imię i nazwisko lub nazwa oraz adres, zgadzając się z imieniem i nazwiskiem lub nazwą oraz adresem Klienta) wskazując numer 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 numerów NIP i 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 cywilnych oraz wspólników takich spółek.

3.2. ACN zastrzega sobie prawo żądania okazania dodatkowych dokumentów przy zawarciu Umowy, które potwierdzałyby 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 żądania pozycji oceny wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu ACN lub udośćpień 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. zmianami). Na podstawie dokonanej

oceny ACN może odmówić zawarcia Umowy z Klientem bez podania przyczyny.

3.3. Klient dostarcza wszelkie dane określone w pkt 3.1 i 3.2 dobrowolnie. ACN może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Klient nie przedstawi wymaganych danych lub wymagane dane nie są wystarczające albo okażą się nieprawdziwe.

3.4. ACN może odmówić zawarcia Umowy lub odstąpić od Umowy już zawartej w całości lub części w przypadku braku technicznych możliwości do świadczenia Usług.

4. **Czas obowiązywania Umowy**

4.1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.

4.2. Umowa wchodzi w życie z chwilą otrzymania przez Klienta Pisma Powiadamiającego od ACN.

4.3. Umowa może zostać przez każdą ze Stron rozwiązana w formie pisemnej z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia liczonego od dnia otrzymania wypowiedzenia przez ACN lub Klienta.

4.4. Klientom będącym Konsumentami przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej wejścia w życie zgodnie z pkt 4.2, przez złożenie ACN pisemnego zawiadomienia o następującym brzmieniu:

„Niniejszym odstępuję od Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartej z ACN. Numer telefonu, data i podpis Klienta.”

4.5. Odstąpienie od Umowy, a także jej rozwiązanie nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty Opłat za już zrealizowane Usługi. ACN przesyła Klientowi ostateczną Fakturę za Usługi, za które do dnia rozwiązania Umowy nie wystawiono Faktury.

4.6. ACN może w każdym czasie rozwiązać Umowę w całości lub części bez wypowiedzenia, w przypadku gdy:

- a) Klient nie uiszcza Opłat przez ponad 30 dni od terminu płatności określonego w Fakturze, pod warunkiem uprzedniego bezskutecznego wezwania Klienta do uregulowania płatności w terminie 15 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług przez ACN,
- b) Klient uporczywie narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy i nie zaprzestał naruszeń ani nie usunął ich skutków pomimo otrzymania dodatkowego wezwania,
- c) Klient przedstawił dla celów Umowy dane niezgodne z prawdą;
- d) Klient korzysta z Usług w celach niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa bądź Umowy,
- e) Klient nie korzysta z Usługi przez okres 6 miesięcy,
- f) operator telekomunikacyjny świadczący usługi na rzecz ACN zaprzestął lub znacząco ograniczył swoją działalność.

5. **Wygaśnięcie Umowy**

Umowa wygasa wskutek:

- a) pisemnego powiadomienia o śmierci Klienta,
- b) pisemnego powiadomienia o likwidacji przedsiębiorstwa Klienta,
- c) odłączenia przez TP S.A. linii telefonicznej używanej przez Klienta,
- d) wygaśnięcia tytułu prawnego ACN do świadczenia Usług.

6. **Zmiany Umowy**

6.1. Klient w drodze powiadomienia przesłanego ACN powiadamia o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie. Jeśli Klient nie powiadamia ACN o zmianie swojego adresu do korespondencji, adresu zamieszkania bądź siedziby, wszelkie pisma i Faktury będą przysyłane do Klienta pod ostatnio podany adres i uważane będą za prawidłowo doręczone.

6.2. Klient będzie informowany o wszelkich zmianach Regulaminu lub wzroście Opłat zawartych w Cenniku ACN, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem takich zmian w życie. W przypadku zmiany Regulaminu lub wzrostu Opłat zawartych w Cenniku ACN Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy zgodnie z pkt 4.3.

6.3. O wszelkich zmianach Regulaminu lub wzroście Opłat zawartych w Cenniku ACN, Klient będzie informowany za pośrednictwem odpowiednich środków masowego przekazu lub w drodze pisemnego zawiadomienia.

6.4. Korzystanie przez Klienta z Usługi ACN, której nie określono w Umowie ani Regulaminie w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia Umowy, nie pociąga za sobą konieczności zmiany Umowy przez Klienta i ACN, chyba że zgodnie z przepisami prawa nowe usługi telekomunikacyjne należy wprowadzić w trybie określonym takimi przepisami. Klient może rozpocząć korzystanie z takiej Usługi z dniem wprowadzenia w życie odpowiednich zmian w Cenniku ACN a korzystanie z niej będzie podlegało odpowiednim postanowieniom Regulaminu.

7. **Opłaty**

7.1. Opłaty za świadczone Usługi są naliczane zgodnie z aktualnym Cennikiem ACN.

7.2. ACN pobiera od Klienta Opłaty za zrealizowane Usługi. Faktury są wystawiane raz w miesiącu zgodnie z przepisami prawa, a płatność winna być dokonana w terminie i na rachunek bankowy wskazany w Fakturze. Jeśli w danym miesiącu kwota Faktury wynosi mniej niż PLN 30 (bez 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 świadczone w miesiącu następnym.

7.3. ACN zastrzega sobie prawo do naliczenia uzasadnionych opłat z tytułu wezwania do zapłaty oraz kosztów windykacji 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 przepisami prawa.

7.4. ACN zastrzega sobie prawo do pobierania Opłat za Usługi zrealizowane w poprzednich miesiącach, o ile nie zostały one ujęte we wcześniej wystawionych Fakturach.

7.5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności wynikającej z Faktury na wskazany rachunek bankowy.

7.6. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy bądź zawieszenie świadczenia Usług nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty zaległych kwot wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnieniem.

7.7. Wszelkie płatności dokonywane przez Klienta obniżają wysokość zadłużenia Klienta wobec ACN, przy czym jako pierwsze na poczet zapłaty zalicza się najstarsze zobowiązania Klienta (kwoty główne wynikające z Faktur), a następnie odsetki ustawowe naliczone przez ACN.

7.8. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Usług za pośrednictwem swojego numeru identyfikacyjnego (CLI) niezależnie

od tego, czy taki użytek następuje za jego zgodą czy nie, w tym także za bezprawnie korzystanie z Usług, również internetowych, przez osoby trzecie. Klient zapoznał się ze stroną internetową ACN i jest świadomy ryzyka bezprawnych działań osób trzecich w związku z dostępem do sieci Internet, a także sposobów ochrony przed takim ryzykiem.

7.9. 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 8.

8. **Tryb postępowania reklamacyjnego**

8.1. Klient może 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: 00800 121 26 58 lub ustnie do protokołu.

8.2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Klienta zgłaszającego reklamację,
- b) numer telefonu Klienta,
- c) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- d) określenie okoliczności uzasadniających reklamację,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej rozpoczęcia realizacji Usługi,
- f) wysokość kw