



REGULAMIN korzystania z usługi telefonii cyfrowej ACN i zakupionego Sprzętu ACN

1. Definicje

„ACN”: ACN Communications Polska Sp. z o.o. ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław, z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS: 0000263228, NIP 525-23-72-011, kapitał zakładowy: 50 000,00 złotych;

„Rachunek ACN”: Konto klienta prowadzone przez ACN dotyczące opłat za Usługi;

„ATA ACN”: (Analogowy Telefony Adapter) Urządzenie używane do przyłączenia jednego lub większej liczby standardowych telefonów analogowych do sieci cyfrowej ACN. ATA ACN jest konieczny do korzystania z Usługi Telefonii Cyfrowej ACN, o ile klient nie kupi Wideotelefonu ACN;

„Usługa Telefonii Cyfrowej ACN” lub „Usługa”: Usługa umożliwiająca klientowi inicjowanie lub odbieranie połączeń telefonicznych poprzez istniejące połączenie internetowe o wysokiej prędkości i przepustowości co najmniej 128 Kbit/s dla kanału dosyłowego i zwrotnego;

„Sprzęt ACN”: Jakikolwiek sprzęt (Wideotelefon ACN, ATA ACN lub inny sprzęt ACN) dostarczony przez ACN klientowi w celu używania. Ustawienia i konfiguracje Sprzętu ACN i Usługi są opisane w instrukcji użytkownika dostarczonej wraz ze Sprzętem ACN;

„Cennik ACN”: Bieżący cennik ACN uwzględniający zmiany wprowadzane co pewien czas. Bieżący Cennik ACN jest doreczany klientowi jako część Umowy. Ponadto, Cennik ACN jest dostępny online, gdy klient składa zamówienie, a także zawsze, w wersji zaktualizowanej, na stronie internetowej ACN pod adresem www.mycan.eu;

„Wideotelefon ACN”: Urządzenie komunikacyjne, które pozwala na równoczesną komunikację wideo i audio. Ponadto, korzystając z Wideotelefonu ACN, można wykonywać także połączenia audio bez równoczesnego wykorzystywania funkcji wideo. Wideotelefon ACN posiada wbudowany ATA (zdefiniowany powyżej) w celu umożliwienia podłączenia telefonów analogowych do sieci telefonii cyfrowej ACN.

„Umowa”: Umowa pomiędzy ACN i klientem składająca się z: i) zamówienia złożonego przez klienta, ii) potwierdzenia zamówienia iii) niniejszego Regulaminu, iv) Cennika ACN oraz v) Warunków Użytkowania ACN;

„Zawarcie Umowy”: Umowę uważa się za zawartą z chwilą otrzymania przez klienta od ACN potwierdzenia zamówienia drogą elektroniczną;

„Ustawa o Sprzedaży Konsumenckiej”: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 roku, No. 141, poz. 1176);

„Nowo udostępniony CLI”: Nowy numer telefonu przydzielony, w momencie aktywacji Usługi Telefonii Cyfrowej ACN dla danego klienta, używany w celu przyjmowania połączeń przychodzących i inicjowania połączeń wychodzących z użyciem Usługi Telefonii Cyfrowej ACN. ACN udostępnia numer i przekazuje informację o nim klientowi, wraz z potwierdzeniem zamówienia;

„Przenoszenie Numeru”: przeniesienie Pierwotnego CLI do Usługi Telefonii Cyfrowej ACN, który powoduje, że wszystkie telefony przychodzące do Pierwotnego CLI są przekierowane do Usługi ACN;

„Pierwotny CLI”: Stały numer telefonu przydzielony przez obecnego dostawcę łącza stałego i wskazany w zamówieniu, a w przypadku ISDN jakikolwiek inny CLI, który jest połączony lub kojarzony z CLI wskazanym w zamówieniu;

„Cena”: Ceny lub taryfy za Usługę w tym opłaty za Sprzęt ACN, według stawek zawartych w bieżącym Cenniku ACN;

„Sprzęt Końcowy”: Jakikolwiek komputer, telefon lub inne urządzenie służące do komunikacji używane przez klienta w związku z Usługą Telefonii Cyfrowej ACN;

„Regulamin”: niniejsze warunki świadczenia Usługi Telefonii Cyfrowej ACN oraz sprzedaży Sprzętu ACN.

2. Telefony alarmowe

- 2.1 W zakresie dopuszczalnym przez prawo, ACN w ramach Usługi Telefonii Cyfrowej ACN, nie gwarantuje możliwości wykonania połączenia do numerów alarmowych zwłaszcza z powodu awarii prądu, awarii sieci lub innego nieprzewidzianego zdarzenia mającego wpływ na infrastrukturę Usługi.
- 2.2 W zakresie dopuszczalnym przez prawo, ACN nie ponosi odpowiedzialności za jakikolwiek roszczenia wynikające z braku połączenia, niefunkcjonowania czy przzerwania połączeń do numerów alarmowych zainicjowanych za pomocą Usługi Telefonii Cyfrowej ACN.
- 2.3 ACN zaleca, aby klient poinformował mieszkańców domu, gości oraz inne osoby trzecie, które mogą znaleźć się pod danym adresem, że w celu zainicjowania połączenia do numeru alarmowego będą one musiały użyć usługi telefonicznej skojarzonej z Pierwotnym CLI lub innej usługi telefonicznej, ponieważ Usługa Telefonii Cyfrowej ACN może nie realizować połączeń z numerami alarmowymi w każdym czasie.
- 2.4 Jeżeli Usługa Telefonii Cyfrowej ACN zostanie wykorzystana do zainicjowania połączenia z numerem alarmowym, służby ratownicze mogą nie być w stanie automatycznie zlokalizować dzwoniącego, ponieważ Usługa jest oparta na technologii, która w chwili obecnej nie umożliwiła permanentnej i precyzyjnej lokalizacji geograficznej. Z tego powodu ACN zaleca, aby dzwoniący jasno poinformował służby ratunkowe, gdzie się w danej chwili znajduje.

3. Usługa Telefonii Cyfrowej ACN

3.1 Usługa Telefonii Cyfrowej ACN

- 3.1.1 W celu korzystania z Usługi Telefonii Cyfrowej ACN, klient musi zakupić Sprzęt ACN. ACN nie ponosi odpowiedzialności, za niemożność świadczenia Usługi Telefonii Cyfrowej ACN w wyniku błędów w Sprzęcie Końcowym klienta innym niż Sprzęt ACN.
- 3.1.2 Usługa Telefonii Cyfrowej ACN nie umożliwi transmisji faksowych, korzystania z systemów alarmowych, systemów płatności za pomocą kart płatniczych czy systemów płatności gotówkowych wymagających stałego łącza telefonicznego ani bankomatów.
- 3.1.3 Połączenia do niektórych numerów usługowych, numerów specjalnych, numerów o podwyższonej opłacie, informacji o numerach oraz niektórych numerów międzynarodowych objętych wysokimi stawkami mogą nie być dostępne jako standardowe usługi w ramach Usługi Telefonii Cyfrowej ACN. Lista numerów, do których nie można zainicjować połączeń w ramach Usługi Telefonii Cyfrowej ACN, jest dostępna na portalu klienckim ACN pod adresem www.mycan.eu.

Jeżeli niektóre z tych numerów zostaną udostępnione, ACN umożliwi klientowi dokonanie wyboru online, czy klient zezwala na inicjowanie połączeń do tych numerów, czy też nie.

- 3.1.4 ACN nie ujawni imienia i nazwiska klienta, jego adresu ani numeru telefonu osobom trzecim na potrzeby biura numerów, chyba że klient zgodził się na ujawnienie powyższych informacji. ACN może ujawnić imię i nazwisko klienta, jego adres i numer zawsze, gdy jest to wymagane prawem lub wynika z innych regulacji, na przykład na prośbę służb ratowniczych.
- 3.1.5 Korzystając z Usługi Telefonii Cyfrowej ACN dla przychodzących oraz wychodzących połączeń, klient inicjuje przesył danych, za który to ruch może zostać obciążony przez swego dostawcę internetu.
- 3.1.6 Klient zostanie poinformowany o planowanych przerwach w świadczeniu Usługi Telefonii Cyfrowej ACN z powodu aktualizacji oprogramowania, sprzętu lub sieci. Stosowna informacja zostanie umieszczona na portalu klienta ACN z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem. ACN ograniczy liczbę takich przerw do 8 rocznie, przy czym nie mogą one być dłuższe niż 40 godzin. ACN doloży starań, aby takie przerwy miały miejsce w porze najmniej uciążliwej dla klienta.

3.2 Usługa Telefonii Cyfrowej ACN wraz ze Sprzętem ACN

ACN oferuje Usługę Telefonii Cyfrowej ACN wraz ze Sprzętem ACN. Sprzęt ACN będzie funkcjonował wyłącznie z Usługą Telefonii Cyfrowej ACN.

4. Warunki dostępu do Usługi

4.1 Warunki dostępu do Usługi

- 4.1.1 Klient składa swoje zamówienie na Usługę Telefonii Cyfrowej ACN online. Przed złożeniem zamówienia klient musi zapoznać się i zaakceptować Regulamin, Cennik ACN oraz Warunki Użytkowania ACN.
- 4.1.2 ACN potwierdza przyjęcie zamówienia klienta za pomocą potwierdzenia zamówienia, które zostaje wysłane przez ACN za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez klienta.
- 4.1.3 Potwierdzenie zawarcia umowy wraz z odpowiednimi dokumentami wymaganymi przez prawo, zostanie wysłane do klienta na wskazany przez niego adres.
- 4.1.4 Aktualny Regulamin, Cennik ACN oraz Warunki Użytkowania ACN są dostępne w każdej chwili na stronie ACN www.mycan.eu, z której mogą zostać pobrane.
- 4.1.5 Świadczenie Usługi Telefonii Cyfrowej ACN podlega tylko i wyłącznie warunkom niniejszego Regulaminu.
- 4.1.6 Usługa Telefonii Cyfrowej ACN jest przeznaczona do prywatnego użytku w miejscu zamieszkania. Usługa Telefonii Cyfrowej ACN nie jest przeznaczona do użytku komercyjnego. Oznacza to, że Usługa może być używana tylko pod zarejestrowanym adresem. Usługa Telefonii Cyfrowej ACN w żadnym przypadku nie jest przeznaczona do prowadzenia działalności gospodarczej ani do świadczenia usług telekomunikacyjnych takich jak: telesklepy, działalność operatorska, działalność organizacji telemarketingowych, działalność podmiotów udostępniających karty przedpłacone, działalność call centre, świadczenie usług głosowych oraz odsprzedaż osobom trzecim.
- 4.1.7 Klient nie może mieć kilku jednoczesnych połączeń do Usługi Telefonii Cyfrowej ACN (przy pomocy różnego dostępu lub urządzeń).
- 4.1.8 W celu zapewnienia Usługi Telefonii Cyfrowej ACN klient upoważnia ACN do podjęcia wszystkich koniecznych czynności, w tym koniecznych kontaktów z innymi operatorami.

4.2 Funkcje i funkcjonalności

- 4.2.1 ACN świadczy następujące usługi w ramach Usługi Telefonii Cyfrowej ACN:
 - 4.2.1.1 Rachunek szczegółowy – ta funkcja umożliwia klientowi dokonanie wyboru między różnymi formami specyfikacji dołączonymi do faktur. W celu uzyskania dalszej informacji należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta ACN;
 - 4.2.1.2 Blokowanie połączeń – funkcja ta umożliwi klientowi blokowanie określonych połączeń wychodzących, takich jak połączenia o podwyższonej opłacie. Jednakże takie blokowanie nie uniemożliwia wykonywania połączeń do numeru alarmowego 112. Klient może aktywować i dezaktywować blokowanie poprzez stronę www.mycan.eu
 - 4.2.1.3 Blokowanie połączeń zagranicznych – ACN automatycznie zablokowała połączenia do pewnych krajów i destynacji, za które pobierana jest opłata podwyższona (blokowanie połączeń zagranicznych). Grupa krajów, do których połączenia zostały automatycznie zablokowane, jest aktualizowana regularnie bez uprzedniego powiadomienia. ACN nie jest odpowiedzialne za jakikolwiek brak aktualizacji lub opóźnienie aktualizacji informacji dotyczącej blokowania połączeń zagranicznych.

5. Obowiązki klienta

- 5.1. Wszystkie faktury za wszystkie usługi i sprzęt są płatne w terminie wskazanym na fakturze. Klient jest w całości odpowiedzialny za korzystanie z Usługi Telefonii Cyfrowej ACN poczynione z przypisanego mu numeru telefonu. Klient jest ponadto odpowiedzialny za nieautoryzowane użycie wynikające z zaniechania klienta. W przypadku gdy klient otrzyma informację, że Usługa jest używana bez autoryzacji, klient niezwłocznie informuje o tym ACN zgodnie z punktem 5.7. Do czasu otrzymania takiej informacji przez ACN, klient jest odpowiedzialny za każde korzystanie z Usługi.
- 5.2 Klient będzie postępował zgodnie z wszystkimi instrukcjami, które ACN może przekazywać w związku z Usługą Telefonii Cyfrowej ACN. W tym zakresie ACN może żądać dostępu do nieruchomości klienta w celu zainstalowania Usługi Telefonii Cyfrowej ACN.
- 5.3 Klient będzie regularnie sprawdzał, czy na jego Koncie ACN na portalu klienta ACN, nie pojawiły się jakiegokolwiek zawiadomienia przygotowane przez ACN.
- 5.4 Aby Usługa Telefonii Cyfrowej ACN mogła funkcjonować, klient musi niezwłocznie zawiadomić ACN, jeżeli Pierwotny CLI lub adres kojarzony z tym CLI uległ zmianie.
- 5.5 Klient niezwłocznie zawiadomi ACN o jakichkolwiek zmianach jego danych osobowych, w tym używanego adresu email, które są konieczne do świadczenia Usług. Klient musi aktualizować taką informację online poprzez Rachunek klienta w ACN.
- 5.6 Klient nie będzie korzystał ani upoważniał osób trzecich do korzystania z Usługi Telefonii Cyfrowej ACN lub Sprzętu ACN:

- 5.6.1 w celu transmisji jakichkolwiek materiałów, które są znieważające, obraźliwe, obelżywe, mają charakter obsceniczny lub groźby; lub
- 5.6.2 w sposób, który stanowi naruszenie lub pogwałcenie praw jakiejkolwiek osoby, firmy lub spółki (w tym praw autorskich oraz poufności); lub
- 5.6.3 w sposób, który pozwala osobom trzecim na zakłócanie lub uszkadzanie Usług Telefonii Cyfrowej ACN w jakikolwiek sposób; lub
- 5.6.4 w jakikolwiek inny sposób, który stoi w sprzeczności z polskim prawem, w tym w szczególności prawem telekomunikacyjnym.
- 5.7 Klient zawiadomi ACN niezwłocznie, poprzez połączenie z Biurem Obsługi Klienta ACN pod numerem +48 22 203 0318 lub poprzez email kontaktowy polska.cyfrowa@myacn.eu, o kradzieży Sprzętu ACN lub, że Usługa jest używana nieuczciwie lub w sposób nieautoryzowany. Zawiadamiając o powyższym, klient musi podać numer swojego Rachunku ACN i dokładny opis okoliczności kradzieży, nieuczciwego lub nieautoryzowanego użycia Usługi. Klient będzie odpowiedzialny za jakąkolwiek szkodę wynikającą z takiej kradzieży lub nieuczciwego lub nieautoryzowanego użycia zgodnie z zasadami prawa polskiego, jeżeli klient zachował się niedbale lub jeżeli klient nie zawiadomił ACN niezwłocznie o jakimkolwiek przypadku podejrzanego użycia Usługi lub podejrzanego nieuczciwego lub nieautoryzowanego użycia.
- 5.8 Klient zwolni ACN z jakiejkolwiek odpowiedzialności z tytułu szkody bezpośredniej, którą ACN może być obciążony, a która wynika z lub pozostaje w związku z jakimkolwiek naruszeniem obowiązków klienta ustalonych niniejszą Umową lub wynika z niewłaściwego użycia Usługi Telefonii Cyfrowej ACN.

6. Fakturowanie

- 6.1 Faktury za usługi będą przekazywane klientowi drogą elektroniczną. Zawiadomienia o zamieszczeniu na portalu faktury będą wysyłane pod adres email podany przez klienta podczas składania zamówienia na Usługę. Zawiadomienia będą zawierały informację, że faktura za Usługę jest dostępna na Rachunku ACN danego klienta. Link umożliwiający bezpośredni dostęp do faktury będzie umieszczony w mailu. Klient może w każdym czasie, wykorzystując w tym celu portal klienta ACN, zmienić adres, na który mają być przysyłane zawiadomienia o fakturze elektronicznej. Portal klienta ACN jest dostępny na stronie internetowej www.myacn.eu. Jeżeli klient zmieni adres email i nie zaktualizuje informacji dotyczącej adresu poprzez portal klienta ACN, ACN będzie w dalszym ciągu wysyłać zawiadomienie o fakturze na pierwotny adres email, a płatności będą w dalszym ciągu dokonywane zgodnie z metodą płatności wybraną przez klienta. ACN nie ponosi odpowiedzialności za brak doręczenia klientowi wiadomości email zawierającej zawiadomienie o fakturze w należyty sposób, z powodu przepełnienia jego skrzynki emailowej, wychycenia emaila przez system antyspamowy lub filtr antywirusowy lub jeżeli adres emailowy klienta nie jest już aktywny lub z powodu innych podobnych okoliczności.
- 6.2 Klient uzyskuje dostęp do portalu klienta ACN za pomocą unikalnej nazwy użytkownika oraz hasła. Nazwa użytkownika oraz hasło zostaną przekazane w emailu potwierdzającym zamówienie, który zostanie wysłany do klienta po dokonaniu przez niego pierwotnego zamówienia.
- 6.3 Wszystkie faktury są dostępne na portalu klientów ACN w ciągu 12 miesięcy od daty wystawienia oraz pozostają dostępne dla klienta przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w standardowej formie elektronicznej.
- 6.4 Faktury za Usługę Telefonii Cyfrowej ACN są wspierane przez certyfikat elektroniczny, aby zagwarantować autentyczność ich pochodzenia i treści.
- 6.5 Na pisemną prośbę klienta, ACN wyśle klientowi fakturę papierową na adres wskazany w formularzu zamówienia online złożonym przez klienta.
- 6.6 Na pisemną prośbę klienta, ACN wyśle klientowi szczegółową fakturę, w formie papierowej bądź elektronicznej.
- 6.7 Miesięczna faktura będzie uwidaczniać, które płatności powinny być wykonane z góry, a które powinny być opłacone z dołu. ACN wystawi fakturę opiewającą na wszystkie okresowe opłaty za Usługę Telefonii Cyfrowej ACN co miesiąc z góry. Faktury za inne opłaty, takie jak te oparte na korzystaniu, będą wystawiane co miesiąc z dołu.

7. Sposoby płatności

- 7.1 Podczas składania zamówienia online, klient ma możliwość wybrania sposobu dokonywania miesięcznej płatności poprzez wskazanie: polecenia zapłaty bądź karty kredytowej/debetowej. Jeżeli klient wybierze płatność za pomocą polecenia zapłaty, to musi on wydrukować z portalu klienta ACN formularz polecenia zapłaty, wypełnić go oraz wysłać oryginał do ACN na następujący adres: ACN Communications Polska sp. z o.o., ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław. Jeżeli klient nie wyśle takiego formularza, ACN ma prawo odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- 7.2 Jeżeli wybraną metodą płatności jest polecenie zapłaty, konto bankowe klienta będzie obciążane kwotami należnymi ACN od klienta w ciągu 10 dni od daty wystawienia faktury.
- 7.3 Klient może w każdym czasie zmienić wybraną metodę płatności poprzez portal klienta ACN. Nowa metoda płatności zastąpi jakiegokolwiek wcześniejsze ustalenia dotyczące płatności dla wszystkich przyszłych faktur. Jeżeli klient wybierze polecenie zapłaty jako nową metodę płatności, to procedura opisana w punkcie 7.1 zdanie drugie i trzecie znajdzie odpowiednie zastosowanie.
- 7.4 Jeżeli płatność nie jest realizowana ani za pomocą polecenia zapłaty, ani karty kredytowej/debetowej, ACN może obciążyć klienta i wystawić na jego rzecz fakturę obejmującą wszystkie opłaty, które mogą być naliczone w przypadku użycia innych sposobów płatności. Szczegóły dotyczące takich opłat są ujęte w Cenniku ACN.
- 7.5 Z tytułu jakiegokolwiek automatycznie odrzuconej lub odwołanej zapłaty, klient zostanie obciążony opłatą administracyjną zgodnie z Cennikiem ACN.

8. Opłaty i płatności ACN

- 8.1 Wszystkie opłaty odnoszące się do Usługi są naliczane zgodnie z obowiązującym Cennikiem ACN dostępnym na stronie internetowej ACN pod adresem www.myacn.eu.
- 8.2 ACN zażąda autoryzacji karty kredytowej/debetowej klienta w celu zaakceptowania zamówienia zakupu Sprzętu ACN. ACN wystawi fakturę i obciąży kartę kredytową/debetową klienta w dniu wysyłki sprzętu ACN do klienta. Stosowne zawiadomienie zostanie wysłane do klienta w emailu zgodnie z paragrafem 6.
- 8.3 Jeżeli klient zdecyduje się zapłacić za sprzęt ACN za pomocą polecenia zapłaty, ale polecenie zapłaty zostanie odrzucone przez bank klienta, ACN zawiadomi klienta o możliwości zapłacenia kartą kredytową w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania zawiadomienia. Jeżeli klient nie dokona zapłaty w ciągu 14 dni kalendarzowych, ACN wstrzyma wysyłkę zakupionego Sprzętu ACN. Jeżeli wysyłka Sprzętu ACN już nastąpiła, ACN zażąda zwrotu Sprzętu, a Umowa zostanie automatycznie rozwiązana.

- 8.4 Wszystkie Opłaty zawierają podatek VAT w wysokości odpowiadającej stawce z Cennika ACN.
- 8.5. ACN zastrzega sobie prawo naliczenia odsetek za opóźnienie w razie upływu terminu wymagalności faktur i braku ich zapłaty. Odsetki za opóźnienie będą naliczane od daty wymagalności do momentu wykonania płatności w wysokości ustawowej stopy odsetkowej + 2%. ACN może ponadto żądać od klienta zwrotu kosztów windykacji. Jeżeli płatność nie zostanie dokonana w terminie, ACN wyśle klientowi emaila zawierającego wezwanie do zapłaty.
- 8.6. W przypadku gdy klient nie dokona zapłaty w terminie, ACN będzie uprawnione do zażądania, oprócz odsetek, odszkodowania z tytułu wezwań do zapłaty i kosztów windykacji.

9. Jakość usługi

- 9.1 ACN zacznie świadczyć Usługę Telefonii Cyfrowej ACN w ciągu 4 tygodni od daty otrzymania przez klienta Sprzętu ACN.
- 9.2 ACN skoryguje wszelkie usterki dotyczące Usługi w ciągu 96 godzin od otrzymania informacji od klienta o ich wystąpieniu, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w punkcie 9.3 poniżej.
- 9.3 ACN nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu Usługi, które pozostają poza kontrolą ACN, takie jak na przykład zakłócenia w połączeniu internetowym wynikające z zawieszenia, zakończenia lub zablokowania połączenia szerokopasmowego lub usługi IPS przez dostawcę IPS lub łącza szerokopasmowego lub osobę trzecią, przerwy w dostawie energii, usterki sieci, przecięcia sieci lub inne usterki, które są związane z klientem lub osobą trzecią (w tym operatorem sieci publicznej), działaniami władz, przerwa w udostępnianiu linii z powodu działania osoby trzeciej lub z powodu siły wyższej (np.: katastrofy naturalne, wojna, sytuacje awaryjne, zmiany w prawie lub regulacjach, strajk, pożar, uderzenie pioruna, brak prądu, powódź lub ekstremalne warunki pogodowe), chyba, że doszło do tego z powodu niedbalstwa ACN i mogło być przewidziane i rozsądnie uniknięte. W przypadku gdy klient utraci Usługę w wyniku powyższych zdarzeń, klient pozostanie odpowiedzialny za zapłatę opłat usługowych dopóki nie rozda się Umowy dotyczącej Usługi zgodnie z jej postanowieniami. Klient zgodzi się, że ACN nie ma obowiązku zapewnić klientowi jakiegokolwiek upustu ani jakiegokolwiek innej formy wynagrodzenia za takie przerwanie świadczenia Usługi.
- 9.4 Jeżeli z Usługi nie można korzystać z powodu zawinięcia ACN w przypadkach innych niż wskazane w punkcie 3.1.6, 9.2 – 9.3 lub paragrafie 10, wtedy klient jest uprawniony do kompensaty składającej się z redukcji Ceny za Usługę za dany miesiąc. Redukcja ceny będzie obejmowała tę część Ceny, która zgodnie z Umową powinna być uiszczona za dany okres. Jeżeli obliczona w ten sposób kwota będzie niższa niż 5 złotych, to nie dokonuje się jej potrącenia. Poza tym wspomniana kompensata nie ma zastosowania, jeżeli usterka jest wynikiem:
- nieprawidłowego lub niewłaściwego korzystania z Usługi przez klienta; lub
 - złamania przez klienta postanowień niniejszego Regulaminu; lub
 - szkody spowodowanej użyciem niehomologowanego sprzętu; lub
 - decyzją administracyjną lub sądową.
- 9.5 Każda ze stron Umowy będzie uprawniona do dochodzenia odszkodowania za szkodę bezpośrednią spowodowaną przez drugą stronę z winy umyślnej oraz z niedbalstwa. Żadna ze stron Umowy nie będzie uprawniona do dochodzenia odszkodowania w jakiegokolwiek formie za szkodę pośrednią, taką jak utrata zysków lub inne szkody wynikowe.
- 9.6 ACN nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z treści danych, wirusy lub inne podobne oraz za opóźnienia, zniekształcenia lub utratę danych klienta lub odszkodowanie należne osobie trzeciej od klienta w związku z powyższym.

10. Zawieszenie i zaprzestanie świadczenia Usługi.

- 10.1. ACN może, po zawiadomieniu klienta, zawiesić świadczenie Usługi w następujących przypadkach:
- jeżeli klient nie zapłaci w terminie którejkolwiek faktury zgodnie z postanowieniami punktu 7.1. W takim przypadku ACN wyśle do klienta wezwanie do zapłaty drogą elektroniczną lub pocztową. Jeżeli, pomimo doręczenia wezwania, zapłata nadal nie nastąpi, ACN po bezskutecznym upływie 10 dni od drugiego pisemnego wezwania w tym zakresie ma prawo zawiesić Usługę;
 - jeżeli ACN ma powód podejrzewać, że klient dokonuje oszustwa lub próbuje dokonać oszustwa w związku z korzystaniem z Usługi;
 - jeżeli ACN dowie się o domniemanym naruszeniu Umowy lub którejkolwiek z jej części przez klienta. W takim przypadku ACN wszczywa wewnętrzne dochodzenie. Podczas dochodzenia ACN może ograniczyć dostęp klienta do Usługi. Jeżeli ACN, w wyniku takiego wewnętrznego dochodzenia, dojdzie do wniosku, że klient korzystał z Usługi w stopniu nadmiernym, ACN dokona transferu takiego klienta z jego obecnego planu taryfowego do innego odpowiedniego wedle uznania ACN. Nadmierne korzystanie oznacza generowanie takiej ilości połączeń, która znacząco przekracza średnią korzystania przez klienta zdefiniowaną w Warunkach Użytkownika. Zmiana planu taryfowego klienta dotycząca klienta będzie notyfikowana klientowi wraz z podaniem szczegółów nowego planu taryfowego oraz Cennikiem ACN i wywoła niezwłoczny skutek w chwili doręczenia pisemnej informacji od ACN. W momencie doręczenia takiej pisemnej informacji, klient może także zdecydować się na rozwiązanie Umowy z 14-dniowym wypowiedzeniem.
- 10.2 Jeżeli Usługa Telefonii Cyfrowej ACN zostanie zawieszona, ACN, na prośbę klienta, poinformuje go, co należy uczynić, aby Usługa Telefonii Cyfrowej ACN mogła być ponownie uruchomiona. Klient zwróci ACN wszystkie uzasadnione koszty i wydatki poniesione przez ACN w celu zawieszenia lub następczego wznowienia świadczenia Usługi. ACN nie jest odpowiedzialne za jakiegokolwiek straty/uzkodzenia wynikające z zawieszenia linii klienta ani za jakiegokolwiek koszty ponownego połączenia z innym operatorem po rozwiązaniu Umowy.

11. Trwanie i rozwiązanie Umowy dotyczącej Usługi

- 11.1 Umowa jest zawarta na początkowy okres 12 miesięcy i jest skuteczna od chwili otrzymania przez klienta potwierdzenia zamówienia drogą elektroniczną ("Okres Początkowy"). Po upływie Okresu Początkowego Umowa jest automatycznie przedłużana na czas nieokreślony. Klient może rozwiązać Umowę w każdym momencie za 30 dniowym wypowiedzeniem.
- 11.2 Jeżeli klient rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Początkowego lub w tym czasie Umowa zostanie rozwiązana przez ACN z powodu nieprzebrzegania przez klienta postanowień niniejszej Umowy, klient będzie zobowiązany do dokonania na rzecz ACN natychmiastowej zapłaty nieuiszczonej opłaty za Sprzęt ACN oraz wszystkich opłat miesięcznych należnych do końca Okresu Początkowego. Opłata należna za Sprzęt ACN oraz wszystkie opłaty miesięczne

- należne do końca Okresu Początkowego stają się wymagalne w momencie takiego rozwiązania Umowy i powinny zostać uiszczone przez klienta w ciągu 10 dni od rozwiązania Umowy.
- 11.3 ACN jest uprawnione do rozwiązania Umowy, gdy płatność za daną fakturę nie została uiszczona lub w przypadku, gdy klient narusza niniejszą Umowę, a minęło 10 dni kalendarzowych od zawieszenia Usługi zgodnie z artykułem 10 i naruszenia nadal mają miejsce.
- 11.4 Niezależnie od postanowień punktów 11.1, 11.2, 11.3 oraz innych postanowień Umowy, ACN może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę w każdym momencie i w zakresie, w jakim jest to zgodne z polskim prawem, jeżeli:
- 11.4.1 klient narusza istotne postanowienia Umowy i nie zaprzestaje takiego naruszenia w rozsądnym czasie po otrzymaniu stosownego pisemnego wezwania do zaniechania naruszeń;
- 11.4.2 klient nie poinformuje w sposób odpowiedni w formie pisemnej z co najmniej 14 dniami wyprzedzeniem o zmianie danych podanych przez klienta, tj. imienia i nazwiska, adresu lub zmianie szczegółów dotyczących płatności itd.;
- 11.4.3 zachowanie klienta zagraża stabilności, bezpieczeństwu lub działaniu Usługi;
- 11.4.4 klient w jakikolwiek sposób nadużywa Usługi lub innych usług świadczonych przez ACN;
- 11.4.5 klient korzysta z Usługi w sprzeczności ze stosownymi uregulowaniami;
- 11.4.6 świadczenie Usługi zostało zawieszono przez rozwiązanie Umowy zgodnie z punktem 10.1, jako środek zapobiegawczy w przypadku, gdy korzystanie z Usługi wskazuje na nadmierne lub niestandardowe korzystanie, określone zgodnie z Warunkami Użytkowania przez ACN;
- 11.5 ACN może zawiesić świadczenie Usługi Telefonii Cyfrowej lub rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem, jeżeli powstanie taka konieczność w celu przestrzeżenia nakazu, instrukcji lub prośby rządu, służb ratunkowych lub innych kompetentnych organów lub jeżeli ACN straci zdolność świadczenia Usługi Telefonii Cyfrowej ACN z powodu jakiegokolwiek przyczyni pozostającej poza rozsądnym wpływem ACN.
- 11.6 W przypadku wypowiedzenia Umowy z jakiegokolwiek powodu, ACN wyśle klientowi ostateczną fakturę i, w zależności od okoliczności, zwróci klientowi wszelkie zaległe kwoty należne klientowi, lub obciąży go pozostałą opłatą za Sprzęt ACN.

12. Ochrona danych

12.1 Ochrona danych

- 12.1.1 ACN będzie przetwarzało pewne dane dotyczące klienta. Dane te obejmują dane osobowe klienta takie jak: imię i nazwisko klienta, adres i datę urodzenia, dane dotyczące metody płatności oraz dane dotyczące ruchu, w tym numer klienta, numery wybierane, data, czas i zakres rozmów, sieć, z której pochodzi połączenie lub w której kończy się połączenie oraz początek, koniec i trwanie połączenia dla celów wyciszenia opłat należnych. Ponadto ACN będzie przetwarzało powyższe dane w celu świadczenia Usług, wypełniania prawnych lub ustawowych obowiązków ciążących na ACN, w celu prowadzenia dokumentacji, a także w celu sprzedaży produktów i usług ACN, o ile klient wyrazi na to zgodę.
- 12.1.2 Klient niniejszym wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych wskazanych w punkcie 12.1.1 powyżej przez ACN jako administratora danych w celach związanych z zawarciem i wykonaniem umowy łączącej klienta i ACN oraz w celu zarządzania takim stosunkiem, w celu świadczenia Usługi Telefonii Cyfrowej ACN oraz zarządzania działaniami ACN, jego strukturą reklamową/ sprzedaży oraz stosunkami z jego niezależnymi przedstawicielami, a także w celu wypełnienia obowiązków wynikających z prawa właściwego, regulacji, legislacji UE oraz jakiegokolwiek innej decyzji wydanej przez kompetentne organy.
- 12.1.3 Klient wyraża także zgodę na to, że ACN może ujawnić te dane osobowe w związku z celami wskazanymi powyżej podmiotom przetwarzającym dane, w tym spółkom grupy z UE i spoza UE (takim jak ACN Europe B.V. i ACN Inc.) oraz wybranym przez ACN podmiotom dokonującym transferu danych oraz niezależnym przedstawicielom ACN stanowiącym element systemu dystrybucji ACN. Ponadto, ACN jest upoważnione do podawania danych osobowych klienta Policji, Armii oraz innym organom publicznym w celu wypełnienia obowiązków nałożonych przez prawo.
- 12.1.4 W stopniu dopuszczalnym przez polskie prawo, klient ma prawo uzyskać dostęp do jego przetwarzanych danych osobowych oraz sprzeciwić się przetwarzaniu tych danych i korygować je, jeżeli jest to konieczne.
- 12.1.5 Klient może w każdym czasie skontaktować się z ACN, aby cofnąć zgodę na wykorzystywanie jego danych osobowych w celach marketingowych, którą wyraził w związku z zawarciem Umowy lub następczo. Oświadczenie o cofnięciu zgody klient może złożyć do Działu Obsługi Klienta pisemnie na następujący adres ACN Communications Polska sp. z o.o., ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 203 0318.

12.2 Wykaz abonentów i usługi informacji o abonentach – numer 118

- 12.2.1 Dane klienta mogą w przyszłości zostać wprowadzone do pewnych publicznych wykazów abonentów (wykaz numerów telefonicznych itd.). Wpis będzie zawierał imię i nazwisko klienta, zawód, adres i numer telefonu. O ile możliwe, dane klienta będą także objęte usługą informacji o abonentach pod numerem 118XXX i w innych usługach informacji o abonentach. Takie dane mogą być korygowane przez klienta poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta ACN.
- 12.2.2 Gdy ta funkcja stanie się dostępna, klient będzie mógł poprzez stronę www.myacn.eu zdecydować, że jego numer nie może być ujawniony w spisie abonentów (numer niewyszczególniony) lub, że jego dane w ogóle nie będą ujawnione w wykazie (numery wyłączone).

13. Procedura rozpatrywania reklamacji dotyczących Usług

- 13.1. ACN dostarczy klientowi bieżące informacje dotyczące Usługi, stosowanych cen, utrzymania oraz inne przydatne informacje dotyczące świadczenia Usług, poprzez

portal dla klientów ACN pod adresem www.myacn.eu lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta ACN +48 22 203 0318.

- 13.2. ACN zapewni swoim klientom telefoniczną usługę wsparcia klienta w celu obśłużenia zapytań, wątpliwości i próśb o informacje w związku z Usługą w czasie godzin pracy od poniedziałku do piątku, od 8:30 do 19:00 pod numerem telefonu +48 22 203 0318. Klient może także zwrócić się do ACN na piśmie na następujący adres ACN Communications Polska sp. z o.o., ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław, a także drogą elektroniczną na adres polska.cyfrowa@myacn.eu.
- 13.3. Klient może zawiadomić ACN o ewentualnych zastrzeżeniach lub skargach związanych ze świadczeniem Usług dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta ACN pod numer +48 22 203 0318 w ciągu miesiąca od dnia, w którym klient dowiedział się o zaistnieniu wydarzenia, będącego przedmiotem skargi.
- 13.4. ACN przydzieli każdej skardze numer referencyjny, który zostanie podany klientowi. ACN udzieli odpowiedzi na skargę za pomocą tych samych środków komunikacji, których klient użył do zgłoszenia skargi. ACN niezwłocznie zainicjuje kontakt z klientem, jeżeli będzie wymagał dalszych informacji od klienta.
- 13.5. Żadna skarga klienta, nawet związana z fakturowaniem, nie upoważnia klienta do wstrzymania zapłaty jakiegokolwiek faktury wystawionej lub mającej być wystawioną, jeżeli nie pozostaje to w bezpośrednim związku z przedmiotem i sensem skargi, niezależnie od przyszłego wyniku rozpatrzenia reklamacji klienta.

14. Prawo odstąpienia w odniesieniu do Usługi

- 14.1. Klienci mają prawo odstąpienia od Umowy w odniesieniu do Usługi (prawo odstąpienia).
- 14.2. Klient, który złożył zamówienie na Usługę Telefonii Cyfrowej ACN online, może w ciągu 10 dni kalendarzowych od dnia Zawarcia Umowy skorzystać z prawa odstąpienia bez konieczności podawania powodów lub zapłaty kar. Aby wykonać prawo odstąpienia klient musi wysłać pisemne oświadczenie do Działu Obsługi Klienta ACN na następujący adres: ACN Communications Polska sp. z o.o., ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław.
- Nadanie pisemnego oświadczenia przed końcem okresu odstąpienia, będzie uznane za wystarczające.
- 14.3. Prawo odstąpienia w odniesieniu do Usługi nie przysługuje klientowi, który po otrzymaniu Sprzętu ACN, wyraźnie zażądał aktywacji Usługi przed upływem terminu 10 dni kalendarzowych wskazanych w punkcie 14.2.

15. Różne

- 15.1. Klient może dokonać przeniesienia praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osobę trzecią za uprzednią pisemną zgodą ACN. ACN ma prawo przenieść prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy lub modyfikować, w całości lub części, techniczne, umowne lub finansowe warunki Umowy, na niekorzyść klienta, jeżeli jest to uzasadnione ważnymi powodami natury prawnej, technicznej lub zmianami występującymi w świadczeniu Usługi. ACN poinformuje klienta pisemnie o takim przeniesieniu lub modyfikacji z co najmniej 1 miesięcznym wyprzedzeniem. W takim przypadku klient może rozwiązać Umowę za 14 dniowym okresem wypowiedzenia liczoną od dnia doręczenia pisemnej informacji bez konieczności zapłaty opłaty/kary za rozwiązanie. Nierozwiązanie Umowy przez klienta zgodnie z powyższymi zasadami będzie równoznaczne z akceptacją przeniesienia lub zmian.
- 15.2. Umowa została zawarta zgodnie z prawem polskim i jemu podlega.
- 15.3. Nagłówki użyto w Umowie tylko i wyłącznie w celach redakcyjnych i nie powinny one być brane pod uwagę w czasie dokonywania wykładni postanowień Umowy.
- 15.4. Nieważność lub nieskuteczność jakiegokolwiek postanowienia Umowy nie będzie miała wpływu na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień.

16. Postanowienia szczególne dotyczące Sprzętu ACN zakupionego w całości lub w ratach

16.1 Dostawa zakupionego Sprzętu ACN.

- 16.1.1 ACN dostarczy zakupiony Sprzęt ACN w ciągu 30 dni od momentu otrzymania poprawnie wypełnionego formularza zamówienia przy pomocy systemu elektronicznego składania zamówień ACN. W przypadku, gdy wybrany Sprzęt ACN jest niedostępny z jakiegokolwiek powodu, ACN zawiadomi klienta niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zawarcia Umowy, za pomocą emaila, wysłanego na adres emailowy podany przez klienta w czasie złożenia zamówienia, o niedostępności wybranego Sprzętu ACN. W takich okolicznościach ACN może dostarczyć klientowi zamiast sprzętu pierwotnie wybranego sprzęt zastępczy o takiej samej jakości, przeznaczeniu i cenie. W takim przypadku ACN poinformuje klienta pisemnie, że klient może przyjąć sprzęt zastępczy albo rozwiązać Umowę na piśmie i uzyskać zwrot wynagrodzenia uprzednio zapłaconego. Takie rozwiązanie pociągnie za sobą automatyczne rozwiązanie Umowy.

- 16.1.2. Przejście ryzyka dotyczącego Sprzętu ACN na klienta następuje w chwili dostarczenia Sprzętu ACN na adres klienta podany w pierwotnym formularzu zamówienia.

16.2 Prawo odstąpienia w odniesieniu do zakupionego Sprzętu ACN

- 16.2.1. Dokonawszy zakupu Sprzętu ACN, klient może w ciągu 10 dni kalendarzowych od daty jego dostarczenia skorzystać z prawa odstąpienia bez podawania powodów i konieczności zapłaty kar. Aby wykonać prawo odstąpienia klient musi wysłać pisemne oświadczenie do Działu Obsługi Klienta ACN na następujący adres: ACN Communications Polska sp. z o.o., ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław. Nadanie pisemnego oświadczenia przed końcem okresu odstąpienia będzie uznane za wystarczające. Wykonując prawo odstąpienia, klient natychmiast i nie później niż w ciągu 14 dni od dnia skorzystania z prawa odstąpienia zwróci Sprzęt ACN. Jeżeli klient chce otrzymać dowód terminowego skorzystania z prawa odstąpienia, klient może wysłać oświadczenie o odstąpieniu listem poleconym i zatrzymać pokwitowanie.
- 16.2.2. Klient może, wedle własnego wyboru, albo zwrócić Sprzęt ACN bezpośrednio na następujący adres ACN Europe c/o BNS Data Logistics BV, Hagenweg 7B, 4131 LX Vianen, The Netherlands na własny koszt, albo zadzwonić do Biura Obsługi

Klienta ACN pod numer +48 22 203 0318 w celu uzyskania numeru autoryzacji zwrotu (returned merchandise authorisation – RMA) na bezpłatny zwrot zgodnie z punktem 16.3.4.

- 16.2.3 Wszystkie zwroty pieniędzy za zakupiony Sprzęt ACN zostaną dokonane na rzecz klienta w ciągu 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o odstąpieniu.
- 16.2.4 Jeżeli ACN nie otrzyma zwrotu Sprzętu ACN od klienta w ciągu 14 dni od daty odstąpienia, ACN obciąży kartę kredytową/debetową klienta pełną ceną sprzedaży takiego sprzętu zgodnie z bieżącym Cennikiem ACN dostępnym na stronie www.myacn.eu, przed dokonaniem jakiegokolwiek zwrotu pieniężnego za zakupiony Sprzęt ACN.
- 16.2.5 W przypadku, gdy klient zwrócił zakupiony Sprzęt ACN zgodnie z punktem 16.2.1 i Sprzęt ten jest uszkodzony, klient otrzyma jedynie częściowy zwrot pieniężny za zakupiony Sprzęt ACN.
- 16.2.6 Odstąpienie, zgodnie z powyższymi zasadami, spowoduje automatyczne rozwiązanie Umowy.

16.3 Rękojmia za zakupiony Sprzęt ACN

- 16.3.1 W przypadku, gdy Sprzęt ACN jest niezgodny z Umową (w zakresie jego właściwości użytkowych tj. zdolności do korzystania z usługi) w chwili jego wydania, klient może domagać się dokonania nieodpłatnej naprawy Sprzętu ACN albo wymiany na nowy, chyba że naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Niezgodność Sprzętu ACN z Umową jest rozumiana i oceniana zgodnie z Ustawą o Sprzedaży Konsumentkiej i odnosi się wyłącznie do samego Sprzętu ACN. W przypadku, gdy naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów albo, jeżeli ACN nie zdoła uczynić zadość żądaniu klienta w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby klienta na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od Umowy. Jednakże klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli niezgodność Sprzętu ACN z Umową jest nieistotna. Klient traci wszystkie powyżej wspomniane uprawnienia, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności Sprzętu ACN z Umową nie zawiadomi o tym ACN. Nadanie listu zawierającego informację przed końcem tego okresu, będzie uznane za wystarczające.
- 16.3.2 Jednakże ACN nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zniszczenie Sprzętu ACN spowodowane jego normalnym użytkowaniem lub będące skutkiem otwarcia lub naprawiania Sprzętu ACN przez osobę nieupoważnioną przez ACN. Ponadto ACN nie pokrywa szkód wywołanych przez niepoprawne korzystanie, wilgoć, plyn, znajdowanie się w pobliżu lub wystawienie na wpływ ciepła, wypadku, nadużycia, nie przestrzegania zasad zawartych w instrukcji dostarczonej razem ze Sprzętem ACN lub zaniedbania. Ponadto ACN nie ponosi odpowiedzialności za fizyczne szkody wyrządzone na powierzchni Sprzętu ACN lub za jakiegokolwiek inne działania lub sytuacje, za które odpowiedzialność ponosi klient.
- 16.3.3 Zwrot Sprzętu ACN musi być dokonany w oryginalnym lub innym odpowiednim opakowaniu wraz z całą oryginalną zawartością.
- 16.3.4 W celu zwrócenia jakiegokolwiek sprzętu do ACN, klient powinien uzyskać od ACN numer autoryzacji zwrotu (returned merchandise authorisation – RMA) dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta ACN na numer +48 22 203 0318 i zwrócić Sprzęt ACN na adres wskazany przez ACN. ACN może odmówić przyjęcia zwrotu jakiegokolwiek zakupionego Sprzętu ACN, dla którego nie uzyskano uprzednio zgody na zwrot (numer RMA). Nieprzestrzeganie tych procedur uniemożliwi klientowi otrzymanie jakiegokolwiek zwrotu pieniężnego za Sprzęt ACN.
- 16.3.5 ACN nie pokryje kosztów zastąpienia zniszczonego, zgubionego, ukradzionego lub zmodyfikowanego sprzętu. ACN może odmówić przyjęcia zwrotu przez klienta jakiegokolwiek sprzętu, jeżeli nie jest on niezgodny z Umową w znaczeniu wskazanym w punkcie 16.3.1. W takim przypadku klient będzie obciążony kosztami przesyłki zwrotnej.
- 16.3.6 Jeżeli Sprzęt ACN został wysłany do ACN bez numeru autoryzacji zwrotu (RMA) zgodnie z punktem 16.3.4, taki Sprzęt ACN zostanie zwrócony do klienta na jego koszt w stanie, w jakim się znajduje