



Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

Niniejszy Regulamin dotyczy dostarczania przez ACN Usługi Telefonii Cyfrowej i powiązanego Sprzętu ACN. Niniejszy Regulamin jest uzupełnieniem Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. W razie niezgodności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, obowiązuje niniejszy dokument.

Definicje

1. Dla celów niniejszej Umowy, wymienione pojęcia mają wskazane poniżej znaczenie. Inne zostały zdefiniowane w treści niniejszego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
 - (a) “Warunki użytkowania” oznaczają nasze warunki użytkowania dostępne na Portalu Klienta.
 - (b) “Rachunek” oznacza konto(a) Klienta prowadzone dla celów zakupu i korzystania przez Klienta z Usług ACN i Sprzętu ACN.
 - (c) “ACN”, „nas” lub „my” oznacza ACN Communications Polska sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Grabiszyńskiej 251 a, 53-234 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez sąd we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000263228, NIP 525-23-72-011, kapitał zakładowy 50 000 PLN.
 - (d) „Partner ACN” oznacza osobę, z którą firma ACN nawiązała współpracę w celu świadczenia Usług ACN.
 - (e) „Aplikacja ACN Companion” oznacza aplikację dostarczaną przez ACN, która to aplikacja pozwala na korzystanie z Usługi Telefonii Cyfrowej na urządzeniu przenośnym. Obecnie aplikacja ACN Companion jest dostępna dla urządzeń z systemem Android (wersja 4.1 lub nowsza) lub iOS (wersja 9 lub nowsza). Aby uzyskać więcej informacji na temat obsługiwanych urządzeń i wymagań systemowych, prosimy sprawdzić [Listę urządzeń kompatybilnych z ACN Companion](#).
 - (f) “Sprzęt ACN” oznacza wszelki sprzęt telekomunikacyjny sprzedany bezpośrednio Klientowi przez ACN zgodnie z niniejszą Umową. Sprzęt ACN obejmuje (i) Wideotelefon ACN, który umożliwia nawiązywanie połączeń wideo i połączeń głosowych; (ii) Adapter Telefoniczny dla Usługi Telefonii Cyfrowej ACN; oraz (iii) wszelkie inne urządzenia telekomunikacyjne dostarczone przez ACN. Urządzenia i sprzęt wypożyczone Klientowi przez ACN lub dostarczone przez Klienta lub innego dostawcę usług telekomunikacyjnych lub mediów, takie jak komputery, telefony, urządzenia mobilne lub okablowanie w domu Klienta nie stanowią Sprzętu ACN.
 - (g) “Usługi ACN” oznaczają usługi lub produkty telekomunikacyjne oferowane Klientowi przez ACN.
 - (h) „Umowa” oznacza umowę świadczenia usług zawartą pomiędzy Klientem a ACN i składa się z obecnie obowiązujących: Formularza Umowy o świadczenie usług, niniejszego Regulaminu,



dotychczasowych Regulaminów dotyczących poszczególnych Usług ACN, Polityki Prywatności oraz Cennika.

- (i) “Opłaty” oznaczają wszelkie opłaty, wynagrodzenia i dopłaty za Usługi ACN i Sprzęt ACN, określone w Cenniku.
- (j) “Klient” lub „Pan/Pani/Państwo” oznaczają osobę, która nabywa Usług ACN lub Sprzęt ACN, lub z nich korzysta.
- (k) “Portal Klienta” oznacza stronę internetową Obsługi Klienta ACN znajdującą się pod adresem www.myacn.eu lub innym wskazanym przez nas URL.
- (l) “ Okres początkowy” ma znaczenie opisane w ust. 4
- (m) “Data wejścia w życie” ma znaczenie opisane w ust. 5.
- (n) “Nieruchomość” oznacza fizyczną lokalizację, w której świadczymy Usługi ACN na rzecz Klienta.
- (o) “Cennik” oznacza obowiązujący cennik ACN dostępny na Portalu Klienta, lub który można uzyskać kontaktując się z Obsługą Klienta.
- (p) “Data Uruchomienia Usług” ma znaczenie oznaczone w ust. 4.
- (q) “Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” oznacza niniejszy Regulamin.

Usługi ACN

2. ACN oferuje następujące usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem:

Usługa Preselekcji Operatora. Preselekcja Operatora umożliwi Klientowi zlecenie realizacji wszystkich lub pewnego rodzaju połączeń za pośrednictwem ACN automatycznie, bez konieczności ręcznego wyboru specjalnego kodu. Linia telefoniczna będzie w dalszym ciągu zapewniana i utrzymywana przez aktualnego dostawcę usług telefonicznych, chyba że Klient zakupi od ACN Usługę WLR. ACN może nie zapewniać wszystkich funkcji połączeń, jakie Klientowi zapewnia jego aktualny dostawca usług telefonicznych. Klient może korzystać z Usługi Preselekcji, tylko jeśli jego linię stacjonarną dostarcza Orange Polska S.A.

Usługa WLR (Abonament). W razie zakupu Usługi WLR od ACN, ACN zapewni Klientowi linię telefoniczną i jej utrzymanie, a także zapewni Klientowi urządzenie do wykonywania i odbioru połączeń telefonicznych. ACN może nie zapewniać wszystkich funkcji połączeń, jakie Klientowi zapewnia jego aktualny dostawca usług telefonicznych. Klient może kontynuować zakup innych usług telekomunikacyjnych od innych dostawców. Usługi WLR mogą być świadczone wyłącznie Klientom Orange Polska S.A. bezpośrednio lub przez innego dostawcę usług telefonicznych, który ma dostęp za pośrednictwem Orange Polska S.A.

Usługa Telefonii Cyfrowej. Telefonia Cyfrowa to usługi telekomunikacyjne, które umożliwiają Klientowi wykonywanie i odbieranie: (1) połączeń wideo i połączeń głosowych z wykorzystaniem Wideotelefonu ACN; (2) samych połączeń głosowych z wykorzystaniem Adaptera Telefonicznego dla Usługi Telefonii Cyfrowej ACN; lub (3) samych połączeń głosowych za pośrednictwem Internetu z wykorzystaniem aplikacji ACN Companion. Aplikacja ACN Companion nie zastępuje tradycyjnej usługi telefonii komórkowej czy stacjonarnej i nie wszystkie funkcje tej usługi mogą być dostępne. Usługa Telefonii Cyfrowej wymaga ciągłego dostępu do internetu lub internetu szerokopasmowego, w zależności od urządzenia mobilnego, z którego korzysta Klient. W przypadku korzystania z aplikacji ACN Companion za pośrednictwem internetu mobilnego, mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty. Jeżeli ACN nie oferuje dostępu do internetu w rejonie Klienta, Klient musi uzyskać je od innego dostawcy

Wejście w życie i okres obowiązywania niniejszej Umowy

3. Niniejsza Umowa wchodzi w życie (1) w dniu potwierdzenia przez ACN zamówienia na Usługi ACN złożonego przez Klienta, lub (2) w dniu otrzymania przez Klienta Sprzętu ACN („Data Wejścia w Życie”). Okres na odstąpienie zaczyna się od Daty Wejścia w Życie niniejszej Umowy, jak opisano w punkcie 47..
4. Data Uruchomienia Usług dla Klienta to wcześniejsza z następujących dat: (1) data rozpoczęcia dostawy Usług ACN do Klienta lub (2) data otrzymania przez Klienta od ACN listu potwierdzającego dostawę Usług ACN. Data Uruchomienia Usług dla Klienta może być datą późniejszą od Daty Wejścia w Życie niniejszej Umowy oraz przypadać na Okres na Odstąpienie, jak opisano w punkcie 51. W przypadku, gdy ACN nie jest w stanie świadczyć Usług ACN w obrębie Nieruchomości Klienta, Klient zostanie poinformowany o tym fakcie i Umowa zostanie rozwiązana przed Datą Uruchomienia Usług. W razie zakupu przez Klienta więcej niż jednej Usługi ACN, Daty Uruchomienia Usług dla poszczególnych Usług ACN mogą być różne.
5. Niniejsza Umowa zawierana jest na wstępny okres dwunastu (12) miesięcy od Daty Uruchomienia Usług („Okres początkowy”), chyba, że ustalono inaczej. Klient wyraża zgodę na to, że po zakończeniu Okresu początkowego, niniejsza Umowa stanie się umową zawartą na czas nieoznaczony z miesięcznym okresem wypowiedzenia i będzie obowiązywała aż do momentu jej rozwiązania przez Klienta lub ACN. Niniejszą Umowę można także od razu zawrzeć na czas nieoznaczony, pod warunkiem uiszczenia dodatkowych Opłat wymienionych w Cenniku. Więcej informacji można znaleźć na Portalu Klienta. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem Okresu początkowego, Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz ACN wyrównania określonego w ustępie 20 niniejszej Umowy.

Zobowiązania Klienta wobec ACN

Świadczenie Usług ACN i zapewnienie Sprzętu ACN

6. Klient upoważnia ACN i wszelkich Kontrahentów ACN do podjęcia wszystkich działań niezbędnych w celu świadczenia Usług ACN lub dostarczenia Sprzętu ACN Klientowi. Zobowiązania Klienta obejmują, między innymi, przekazanie ACN ostatniej faktury Orange Polska S.A., która zawiera to samo imię i nazwisko oraz adres, jak imię i nazwisko oraz adres wskazane przez Klienta dla celów świadczenia

Usług ACN. W razie zlecenia Usług ACN przez Klienta jako klienta biznesowego, Klient ma obowiązek przedstawienia aktualnego wyciągu z KRS oraz dokumentu potwierdzającego posiadanie przez Klienta numeru identyfikacji podatkowej (NIP) i numeru REGON.

7. Klient wyraża zgodę na przestrzeganie instrukcji wydawanych Klientowi przez ACN w odniesieniu do świadczenia Usług ACN i dostarczenia Sprzętu ACN. W przypadku usług Preselekcji, Abonamentu i Telefonii Cyfrowej Klient wyraża zgodę na udostępnienie ACN i jej Partnerom Biznesowym swojej Nieruchomości w celu instalacji lub naprawienia Sprzętu ACN.. Klient wyraża zgodę na uzyskanie pozwolenia stron trzecich, takich jak wynajmujący lub sąsiad, jeżeli ACN będzie musiała uzyskać dostęp lub zainstalować Sprzęt ACN na ich terenie. W przypadku usługi Telefonii Cyfrowej z aplikacją ACN Companion Klient wyraża zgodę na pobranie i zainstalowanie aplikacji na swoje urządzenie mobilne.
8. Klient wyraża zgodę na zapewnienie należytej opieki w odniesieniu do swojego Sprzętu ACN. Jeżeli Sprzęt ACN Klienta zostanie zniszczony na skutek działań Klienta, Klient będzie zobowiązany do zapłacenia za jego naprawę lub wymianę.
9. Klient potwierdza, że sprzęt dostarczony przez Klienta lub innych dostawców usług telekomunikacyjnych (w tym zakończenia sieciowe („NT”)) są w dobrym stanie roboczym i są zgodne z obowiązującymi normami technicznymi. W przypadku Usługi Telefonii Cyfrowej z aplikacją ACN Companion Klient potwierdza, że jego urządzenie mobilne spełnia wymagania techniczne niezbędne do użytkowania tej aplikacji. Obecnie aplikacja ACN Companion jest dostępna dla urządzeń z systemem Android (wersja 4.1 lub nowsza) lub iOS (wersja 9 lub nowsza). Aby uzyskać więcej informacji na temat obsługiwanych urządzeń i wymagań systemowych, prosimy sprawdzić [Listę urządzeń kompatybilnych z ACN Companion](#). ACN nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku gdy nie będziemy w stanie świadczyć pewnych Usług ACN na rzecz Klienta lub jeśli jakość usług obniżona będzie w związku ze sprzętem zapewnionym przez Klienta lub osoby trzecie.
10. W razie zapewnienia przez nas Klientowi numeru telefonicznego, Klient potwierdza, że nie będzie właścicielem numeru i nie może sprzedać ani przekazać numeru, z zastrzeżeniem dozwolonej przez prawo możliwości przekazania numeru przez Klienta do innego dostawcy usług telefonicznych.

Korzystanie z Usług ACN i Sprzętu ACN

11. Usługi ACN i Sprzęt ACN są udostępniane do użytku osobistego. ACN nie składa żadnych oświadczeń, że Usługi ACN i Sprzęt ACN są odpowiednie do celu biznesowego. W razie zakupu Usług ACN lub Sprzętu ACN dla celów biznesowych, Klient przyjmuje do wiadomości, że mogą one nie zaspokajać jego potrzeb. ACN nie ponosi żadnej odpowiedzialności za straty poniesione przez Klienta w związku z korzystaniem z Usług ACN lub Sprzętu ACN dla celów biznesowych.
12. Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie, że z Usług ACN i Sprzętu ACN Klienta korzystają wyłącznie osoby upoważnione przez Klienta. Klient musi zawiadomić ACN w razie uzasadnionych podejrzeń, że Usługi ACN lub Sprzęt ACN Klienta są wykorzystywane w sposób nieupoważniony lub oszukańczy, lub w razie kradzieży Sprzętu ACN Klienta. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie wykorzystanie Sprzętu ACN, jeżeli nie przekaze takiego zawiadomienia.



13. Klient nie może odsprzedać Usług ACN ani Sprzętu ACN na zasadach komercyjnych, w tym dla celów tele-sklepów, działalności operatorskiej, organizacjom telemarketingowym, dostawcom kart przedpłaconych i dla celów działalności telefonicznych centrów obsługi.
14. Wykorzystanie Usług ACN i Sprzętu ACN przez Klienta musi być zgodne z naszymi Warunkami Użytkowania. Klient nie może korzystać z Usług ACN lub Sprzętu ACN (a) w celu przesyłania materiałów zniesławiających, obraźliwych, uwłaczających, obscenicznych lub mających charakter groźby; (b) dla celów niewłaściwych, niemoralnych, oszukańczych lub niezgodnych z prawem; (c) w sposób naruszający prawa innej osoby; (d) w celu dokonywania połączeń obraźliwych, niemoralnych, o charakterze groźby, nękających lub mających cechy dowcipu; lub (e) w sposób, który może być szkodliwy lub groźny dla Usług ACN lub Sprzętu ACN.
15. W razie zakupu Usług WRL przez Klienta, Klient wyraża zgodę na niepodłączanie urządzeń, które mogłyby uszkodzić sieć lub inny sprzęt ACN. Klient wyraża zgodę na korzystanie wyłącznie z głównego gniazdka telefonicznego dostarczonego przez aktualnego dostawcę usług telefonicznych dla celów podłączenia wszelkiego sprzętu.

Zobowiązania ACN

16. Aktywacja usługi WLR wraz z Usługą Preselekcji nastąpi w ciągu 45-60 dni od otrzymania niniejszej Umowy właściwie wypełnionej i podpisanej przez Klienta i będzie miała miejsce pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego. Tylko w przypadku Usługi Telefonii Cyfrowej ACN zapewni tę Usługę w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Klienta Sprzętu ACN. W przypadku gdy Klient ma już Sprzęt ACN, ACN zapewni Usługę Telefonii Cyfrowej w ciągu 30 dni od daty zaakceptowania niniejszej Umowy przez ACN.
17. ACN dołoży należytej staranności, aby zapewnić Klientowi ciągłe usługi o wysokiej jakości. ACN jest zwolnione z odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które ACN nie ponosi odpowiedzialności lub za okoliczności, których przy zachowaniu należytej staranności nie mogło przewidzieć ani im zapobiec.
18. Klient może uzyskać bieżące informacje o wszystkich Usługach ACN i Sprzęcie ACN, w tym taryfach, innych opłatach, a także warunkach i postanowieniach dotyczących usług na Portalu Klienta lub kontaktując się z Obsługą Klienta.

Opłaty i płatności

19. Klient wyraża zgodę na uiszczenie wszystkich Opłat za Usługi ACN i Sprzęt ACN, bez względu na to, czy z Usług ACN lub Sprzętu ACN korzysta Klient, czy inna osoba. Klient ponosi odpowiedzialność za nieupoważnione i oszukańcze wykorzystanie, chyba że Klient przekaże ACN zawiadomienie zgodnie z postanowieniami ust. 12. Nawet jeśli Klient wniósł o zablokowanie połączeń na numery specjalne, numery Premium i/lub numery międzynarodowe, będzie on odpowiedzialny za połączenia wykonane na

te numery, jeżeli w celu wykonania połączenia na ww. numery celowo obszedł blokadę ustanowioną przez ACN na życzenie Klienta.

20. ACN będzie wystawiać faktury Klientowi z tytułu Opłat, zgodnie z Cennikiem. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. Wszelkie Opłaty zawierają VAT. Normalnie wystawiamy fakturę z góry za Opłaty stałe, takie jak miesięczne opłaty abonamentowe, i z dołu za Opłaty uzależnione od wykorzystania, takie jak Opłaty za połączenia. Opłaty uzależnione od wykorzystania zwykle będą pojawiać się na następnej fakturze, ale mogą być wykazane na późniejszej fakturze. ACN może wystawiać faktury korygujące za poprzednie miesiące. ACN może wystawiać faktury dla Klienta częściej niż miesięcznie, jeżeli na przykład wykorzystanie usług przez Klienta jest wyższe niż normalnie. Jeżeli łączna kwota faktury za dany miesiąc jest niższa niż 10 złotych (z VAT), ACN może odroczyć tę fakturę. Jeżeli Klient zawrze Umowę z ACN na czas nieoznaczony, ACN naliczy opłatę aktywacyjną z wysokości określonej w cenniku obowiązującym dla wybranego planu taryfowego. W przypadku zawarcia Umowy na Czas oznaczony, ACN odstąpi od naliczenia opłaty aktywacyjnej. Jednakże, w przypadku, gdy Klient rozwiąże Umowę przed upływem Okresu początkowego, będzie on zobowiązany do uiszczenia opłaty aktywacyjnej.
21. W zależności od Usług ACN zakupionych przez Klienta ACN będzie przysyłać Klientowi fakturę papierową lub elektroniczną. Faktury papierowe będą przysyłane na adres Nieruchomości, chyba że uzgodnimy wysyłanie ich na inny adres. W przypadku faktur elektronicznych ACN wyśle wiadomość pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany ACN przez Klienta, z informacją, że faktura Klienta dostępna jest na Portalu Klienta z hiperlinkiem do faktury. Jeżeli ACN oferuje wystawianie faktur w formie elektronicznej, Klient może być zobowiązany do poniesienia Opłaty (zgodnie z Cennikiem) w razie wyboru faktur papierowych lub poproszenia o kopię faktury.
22. Klient ma obowiązek zawiadomienia nas o zmianie swojego adresu lub adresu poczty elektronicznej dla celów fakturowania. Klient może zmienić swoje informacje poprzez Portal Klienta lub kontaktując się z Obsługą Klienta. Klient ponosi odpowiedzialność za faktury wysłane do Klienta na poprzedni adres dla celów fakturowania lub adres poczty elektronicznej, jeżeli Klient nie zawiadomi nas o zmianie. ACN nie ponosi odpowiedzialności w razie niedostarczenia faktury lub wiadomości wysłanej pocztą elektroniczną z przyczyn leżących poza naszą kontrolą, taką jak błąd poczty albo serwera lub brak aktualnego adresu pocztowego czy e-mail. Jeżeli wystawienie faktury elektronicznej będzie niemożliwe, do Klienta może być przesłana faktura papierowa.
23. Klient może poprosić o fakturę standardową lub szczegółową. Faktury standardowe podsumowują wykorzystanie usług telefonicznych przez Klienta. Faktury szczegółowe przedstawiają szczegółowe informacje o numerach telefonicznych wybieranych przez Klienta. Klient może być zobowiązany do poniesienia Opłaty (zgodnie z Cennikiem) w razie podjęcia decyzji o otrzymywaniu faktur szczegółowych.
24. Klient może podjąć decyzję o sposobie płatności za faktury w momencie przekazania niniejszej Umowy lub w dowolnym momencie poprzez Portal Klienta lub kontaktując się z Obsługą Klienta. Dostępne metody płatności mogą różnić się w zależności od Usługi ACN lub Sprzętu ACN zakupionych przez Klienta. W razie zapłaty kartą kredytową lub debetową, lub przez polecenie zapłaty, ACN będzie

pobierać płatność w terminie płatności wskazanym na fakturze wystawionej Klientowi. Jeżeli Klient wybrał zapłatę kartą kredytową lub debetową, lub przez polecenie zapłaty, metoda płatności wybrana przez Klienta zostanie przedstawiona na fakturze wystawionej Klientowi. Niektóre metody płatności podlegają Opłacie administracyjnej (zgodnie z Cennikiem).

25. W razie zapłaty na rzecz ACN kartą kredytową lub debetową, lub przez polecenie zapłaty, Klient musi upoważnić ACN do automatycznego obciążania swojej karty kredytowej lub debetowej, lub do obciążania swojego rachunku bankowego. Pełna kwota należnych Opłat obciąży kartę kredytową lub debetową Klienta lub zostanie pobrana z rachunku bankowego Klienta co miesiąc w terminie lub przed terminem płatności. W razie odrzucenia lub anulowania płatności, Klient zostanie obciążony Opłatą (zgodnie z Cennikiem). ACN obciąży również Klienta wszelkimi bezpośrednimi kosztami, opłatami lub wydatkami poniesionymi przez ACN w wyniku niedokonania płatności.
26. Klient wyraża zgodę na uiszczanie wszystkich Opłat do terminu płatności wskazanego na fakturze. Jeżeli termin płatności nie zostanie wskazany, płatność należna jest w ciągu dwudziestu jeden (21) dni od daty faktury. ACN może obciążyć Klienta odsetkami od zaległej kwoty, według stopy ustawowej. Klient może zostać obciążony kosztami, opłatami lub wydatkami poniesionymi w związku z windykacją niezapłaconych lub zaległych Opłat, w tym wynagrodzeniami agencji windykacyjnych, kosztami sądowymi w tym kosztami Obsługi prawnej. Dokonane płatności zostaną zaliczone na konto najstarszej zaległej faktury, a wszelkie pozostałe kwoty zostaną zaliczone na konto odsetek i/lub innych Opłat.
27. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie Opłaty z tytułu pomocy technicznej dotyczącej urządzeń niezapewnionych przez ACN, w tym Opłaty za robociznę, materiały i wizyty pracowników ACN lub podmiotów trzecich. Klient może być obciążony Opłatą, jeżeli anuluje zaplanowaną wizytę pracownika technicznego lub będzie nieobecny, lub jeśli pracownik techniczny nie będzie w stanie uzyskać dostępu do Nieruchomości. Opłaty za zewnętrzną pomoc techniczną ustalane są przez strony trzecie i Klient zostanie obciążony nimi na podstawie kosztów poniesionych przez ACN.
28. Klient wyraża zgodę na wyrównanie ACN wszelkich strat, szkód, zobowiązań, kosztów i wydatków, jakie ACN może ponieść w związku z naruszeniem zobowiązań Klienta wynikających z niniejszej Umowy.
29. Jeżeli Klient stwierdzi, że Opłata jest nieprawidłowa, Klient może zakwestionować ją na piśmie, telefonicznie lub osobiście w biurze Obsługi Klienta ACN. Klient musi dokonać płatności z tytułu wszelkich Opłat, które nie zostaną zakwestionowane. Klient musi zgłosić wszelkie faktury sporne w ciągu 12 miesięcy od daty faktury. Świadczenie Usług ACN dla Klienta nie zostanie zawieszane ani wypowiedziane przez ACN w okresie analizowania sporu w dobrej wierze. Klient może dowodzić swojej racji w tej kwestii przed polskim sądem w ciągu ustawowych 3 lat od momentu powstania sporu.
30. Jeżeli Klient uzyska prawo do zwrotu Opłaty, zwrot zostanie dokonany na Rachunek Klienta i zaliczony przede wszystkim na spłatę wszelkich zaległych Opłat.. W razie rezygnacji Klienta, ACN przekaże wszelkie zwroty na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.

Gromadzenie i wykorzystanie danych osobowych

Adres do korespondencji: ACN Communications Polska sp. z o.o., skr. poczt. 470, 50-950 Wrocław 68, Polska
ACN Communications Polska sp. z o.o., Carbon Tower, Ul. Fabryczna 6, 53-609 Wrocław, Polska
sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, nr KRS: 0000263228, NIP: 525-23-72-011, Kapitał spółki 50 000,00 PLN

31. ACN zbiera, przechowuje i przetwarza dane osobowe, takie jak imię i nazwisko Klienta, adres i data urodzenia, uzyskane od Klienta („Dane Osobowe”) w zakresie określonym w Rozporządzeniu o Ochronie Danych Osobowych („GDPR”), przy pomocy środków elektronicznych i nieelektronicznych w związku z realizacją przez nas niniejszej Umowy, aby wypełnić nasze zobowiązania prawne, a także dla innych celów dozwolonych przez prawo, w tym (a) dla celów świadczenia Usług ACN i dostawy Sprzętu ACN; (b) dla celów wypełniania naszych zobowiązań i wykonania naszych praw wynikających z niniejszej Umowy; (c) dla celów wypełnienia naszych zobowiązań umownych wobec osób trzecich; (d) dla celów finansowych, księgowych i administracyjnych; oraz (e) w celu ochrony praw wynikających z przepisów prawa i umownych ACN. Klient potwierdza, że udostępnienie jego Danych Osobowych dla wymienionych celów ma podstawowe znaczenie w kontekście realizacji przez ACN niniejszej Umowy. Niedostarczenie Danych Osobowych przez Klienta, brak ich aktualizacji lub wycofanie zgody Klienta na wykorzystanie jego Danych Osobowych może uniemożliwić ACN świadczenie Usług ACN na rzecz Klienta. Z wyjątkiem przypadków określonych w niniejszym ust. 31 lub wymaganych przez prawo, Dane Osobowe Klienta będą traktowane jak dane poufne.
32. Klient może wyrazić zgodę na wykorzystanie swoich Danych Osobowych dla celów reklamy, marketingu i oferowania Klientowi innych produktów i usług przez ACN i strony trzecie, a poza tym Klient wyraża zgodę na otrzymywanie reklam pocztą, pocztą elektroniczną i przy pomocy innych mediów. Zgodę tę można wycofać w dowolnym momencie, kontaktując się z Obsługą Klienta.
33. ACN może ujawnić imię i nazwisko, adres i numer telefonu Klienta wydawcom książek telefonicznych i dostawcom zestawień informacji o usługach pod warunkiem uzyskania zgody od Klienta. W pewnych przypadkach możemy być zobowiązani do ujawnienia tych informacji, nawet jeśli Klient poprosi nas o ich nieujawnianie, np. w sytuacji wymaganej przez prawo.
34. Klient wyraża zgodę na monitorowanie, rejestrację i archiwizację przez ACN połączeń telefonicznych i pisemnych wiadomości (w tym przesyłanych pocztą elektroniczną) wymienianych pomiędzy Klientem i ACN dla celów szkolenia, monitorowania jakości usług, marketingu oraz dla celów prawnych i regulacyjnych.
35. Klient wyraża zgodę na ujawnienie swoich Danych Osobowych niezbędnych do świadczenia mu usług następującym podmiotom: (a) ACN Europe B.V. i innym spółkom z grupy ACN; (b) ich właściwym pracownikom, konsultantom zewnętrznym, doradcom, dystrybutorom i osobom trzecim; (c) Partnerom ACN; oraz (d) innym stronom trzecim, zgodnie z prawem. Klient przyjmuje do wiadomości, że niektórzy odbiorcy mogą znajdować się w krajach poza Unią Europejską, w tym w Stanach Zjednoczonych, jeżeli przekazanie jest dozwolone przez Ogólne rozporządzenie o ochronie danych lub inne obowiązujące prawo..
36. Klient wyraża zgodę na ujawnienie swoich Danych Osobowych i swojej historii Rachunku agencjom informacji kredytowej i agencjom zapobiegania nadużyciom finansowym, które mogą przechowywać te dane i udostępniać je stronom trzecim do celów szacowania ryzyka kredytowego, zapobiegania nadużyciom finansowym lub ujawniania dłużników. Te informacje będą przechowywane przez agencje i mogą być wykorzystane przez agencje i strony trzecie dla celów oceny wiarygodności kredytowej Klienta i dla innych celów.

37. Klient wyraża zgodę na ujawnienie jego numeru telefonu osobom, z którymi Klient uzyskuje połączenie. Klient ma obowiązek zawiadomienia ACN na piśmie, jeżeli nie chce, aby jego numer telefonu był ujawniany. ACN dołoży zasadnych starań, aby spełnić prośbę Klienta. ACN może zawsze ujawnić imię i nazwisko, adres i numer telefonu Klienta służbom ratowniczym lub zgodnie z wymaganiami prawa.
38. Dane Klienta są udostępniane dobrowolnie. Klient może przeglądać, korygować i usuwać swoje Dane Osobowe przez przesłanie pisemnego wniosku do Obsługi Klienta. Klient wyraża zgodę na aktualizację swoich Danych Osobowych w razie ich zmiany, z wykorzystaniem Portalu Klienta lub kontaktując się z Obsługą Klienta.

Zawieszenie i wypowiedzenie z powodu braku płatności

39. Jeżeli Klient nie dokona zapłaty z tytułu swojej faktury w terminie płatności, ACN skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub telefonicznie, aby przypomnieć Klientowi o jego zobowiązaniu do zapłaty. Jeżeli Klient nie dokona płatności w terminie wskazanym w wezwaniu, ACN może zawiesić Usługi ACN świadczone Klientowi. Jeżeli Klient nie dokona płatności w dacie wskazanej w drugim wezwaniu, ACN może wypowiedzieć niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
40. Klient niniejszym uznaje a) prawo po stronie ACN do zawieszenia świadczenia usług w zgodzie z pkt. 39 tej Umowy; oraz b) fakt iż ACN nie jest odpowiedzialny za szkody lub utracone korzyści wynikłe z takowego uzasadnionego zawieszenia.

Zawieszenie Usługi

41. ACN może zawiesić Usługi ACN w razie niedokonania płatności, zgodnie z ust. 39.
42. ACN może zawiesić Usługi ACN lub wypowiedzieć niniejszą Umowę z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia, jeżeli (a) Klient dopuścił się w sposób zawiniony rażącego naruszenia niniejszej Umowy (w tym Warunków użytkowania); (b) ACN ma podstawy, aby sądzić, że wobec Klienta może zostać wszczęte postępowanie upadłościowe, restrukturyzacyjne lub podobne; (b) Klient podejmuje zawinione działania, które zagrażają stabilności, bezpieczeństwu lub sprawnemu działaniu Usług ACN; (c) istnieją uzasadnione podstawy do twierdzenia, że korzystanie z Usług ACN ma cechy przestępstwa lub wykroczenia; (d) jest to wymagane przez nakaz, polecenie lub wniosek organu administracji; lub (e) ACN nie jest w stanie świadczyć Usług ACN w skutek okoliczności, za które ani ACN, ani Klient nie ponosi odpowiedzialności.
43. W razie zawieszenia Usług ACN, Klient nie będzie w stanie realizować połączeń wychodzących z wyjątkiem połączeń z numerami alarmowymi i pewnymi innymi numerami. W przypadku Usługi Preselekcji i Usług WLR Klient będzie w dalszym ciągu odbierać połączenia przychodzące; w przypadku Usługi Telefonii Cyfrowej połączenia przychodzące zostaną zablokowane. W razie zakupu Usługi WLR od ACN, zawieszenie może również wpłynąć na usługi zapewniane przez innych dostawców usług



telekomunikacyjnych z wykorzystaniem linii stacjonarnej, takie jak systemy alarmowe i wdzwanialny dostęp do Internetu.

44. W razie zawieszenia Usług ACN, Klient musi skontaktować się z Obsługą Klienta w celu ustalenia działań, jakie powinien podjąć, aby wznowić Usługę. Za ponowne uruchomienie usługi może zostać naliczona dodatkowa opłata (w wysokości dozwolonej przez obowiązujące prawo), zawarta w Cenniku.
45. W przypadku, w którym Klient jest konsumentem i Usługi ACN zostaną zawieszona na skutek działania lub zaniechania takiego Klienta, Klient wyraża zgodę na pokrycie opłaty za usługę abonamentu (WLR), zgodnie z cennikiem, za okres zawieszenia usługi. Ma to zastosowanie tylko w przypadku, gdy Klient w okresie zawieszenia usługi abonamentu ACN nadal może z niej korzystać, co oznacza, że może odbierać połączenia przychodzące oraz wykonywać niektóre połączenia wychodzące. W przypadku, w którym Klient nie jest konsumentem i Usługi ACN zostaną zawieszona na skutek działania lub zaniechania Klienta, Klient wyraża zgodę na (a) pokrycie wszelkich Opłat w okresie zawieszenia; oraz (b) zwrócenie ACN wszystkich opłat, kosztów i wydatków poniesionych przez ACN w wyniku zawieszenia i powtórnego uruchomienia. Niezależnie czy Klient jest konsumentem czy też nie, Klient zwalnia ACN z odpowiedzialności za wszelkie straty poniesione przez Klienta wskutek zawieszenia przez ACN Usług ACN na podstawie pkt. 41 lub 42.
46. Zawieszenie Usług ACN przez ACN nie uniemożliwia ACN wypowiedzenia niniejszej Umowy zgodnie z ust. 52.

Rozwiązanie Umowy

Prawo do odstąpienia od Umowy

47. Klient może odstąpić od niniejszej Umowy w ciągu 14 dni od Daty wejścia w życie. Zgodnie z ust. 3 („Okres na Odstąpienie”) bez konieczności podawania przyczyny. Jeżeli Klient dokonał zakupu Sprzętu ACN, może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od daty otrzymania tego Sprzętu ACN. Usługa WLR jest świadczona wyłącznie razem z Usługą Preselekcji i w związku z tym Klient nie może odstąpić od Usługi Preselekcji i w dalszym ciągu korzystać z Usługi WLR świadczonej przez ACN. Jeżeli Klient zamówił usługi w pakiecie, odstąpienie od jednej usługi z pakietu może wpłynąć na cenę i funkcjonowanie pozostałych usług.
48. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Klient musi przesłać do ACN wypełniony Formularz odstąpienia od Umowy dostępny na Portalu Klienta lub pisemnie poinformować ACN o odstąpieniu od Umowy. Klient może także skontaktować się telefonicznie z Obsługą Klienta ACN, ale w takiej sytuacji nadal wymagane będzie przesłanie pisemnego powiadomienia o odstąpieniu od umowy.
49. W przypadku odstąpienia od umowy, ACN w ciągu 14 dni od daty otrzymania decyzji Klienta o odstąpieniu od umowy, zwróci wszelkie dokonane przez niego płatności, w tym także koszty przesyłki zakupionego Sprzętu ACN. Zwrot zostanie dokonany za pomocą takiej samej metody, z jakiej skorzystał Klient przy dokonywaniu płatności, chyba, że ustalono inaczej.

50. Jeżeli Klient zakupił Sprzęt ACN i chce uzyskać zwrot jego kosztów, musi zwrócić go do ACN na własny koszt w ciągu 14 dni, chyba, że otrzyma od ACN inne instrukcje. ACN może wstrzymać wypłatę zwrotu kosztów do momentu otrzymania Sprzętu lub potwierdzenia, że został on do nas wysłany. Aby uzyskać pełny zwrot kosztów, Sprzęt ACN należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu i wraz z oryginalną zawartością, nie może on też być uszkodzony. Jeżeli Klient nie zwróci Sprzętu ACN lub zwrócony Sprzęt okaże się być uszkodzony, Klient zostanie obciążony pełną ceną detaliczną tego Sprzętu, zgodnie z Cennikiem.
51. Z prawa do odstąpienia od Umowy można skorzystać także w sytuacji, kiedy firma ACN rozpoczęła już świadczenie Usług ACN, jednak w takim przypadku wymagane będzie uregulowanie proporcjonalnej należności za usługi świadczone do momentu otrzymania odstąpienia od umowy.

Rozwiązanie Umowy przez Klienta po Okresie na odstąpienie

52. Po upływie Okresu na Odstąpienie, Klient może wypowiedzieć niniejszą Umowę w dowolnym momencie przez przekazanie ACN pisemnego lub telefonicznego zawiadomienia z trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem. Jeżeli NP poinformował ACN o chęci odstąpienia od tej Umowy telefonicznie, jest on zobowiązany do potwierdzenia tego także na piśmie. Jeżeli Klient rozwiąże Umowę w Czasie Określonym, może zostać obciążony dodatkową opłatą zgodnie z Cennikiem, jako zwrot kosztów poniesionych przez ACN na skutek wcześniejszego zerwania Umowy.

Wypowiedzenie przez ACN

53. ACN może wypowiedzieć niniejszą Umowę zgodnie z ust. 32, jeżeli Klient nie dokona zapłaty z tytułu faktury. ACN może wypowiedzieć niniejszą Umowę przez przekazanie Klientowi pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu z trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem.

Skutki wypowiedzenia

54. Wypowiedzenie niniejszej Umowy spowoduje odłączenie Klienta od Usług ACN. W razie korzystania z Usługi Preselekcji dostarczanej przez ACN, Klient nie będzie w stanie realizować połączeń wychodzących z wyjątkiem połączeń z numerami alarmowymi i pewnymi innymi numerami. Klient będzie mógł odbierać połączenia przychodzące. W razie korzystania z Usługi Telefonii Cyfrowej lub Usługi WLR dostarczanych przez ACN, Klient nie będzie w stanie realizować połączeń wychodzących. W razie korzystania z Usługi WLR dostarczanej przez ACN, funkcjonować nie będą również usługi zapewniane przez innych dostawców usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem linii stacjonarnej, takie jak wdzwanialny dostęp do Internetu i systemy alarmowe. Klient może również stracić swój numer telefonu i nie mieć możliwości jego odzyskania.
55. Po wypowiedzeniu ACN prześle Klientowi ostateczną fakturę. Klient wyraża zgodę na zapłatę wszystkich Opłat miesięcznych i za zużycie naliczonych do daty rozwiązania Umowy. Jeżeli Klientowi przysługiwać będzie zwrot, ACN odejmie wszelkie kwoty należne ACN od kwot należnych od Klienta z tytułu niniejszej Umowy.

Zmiany niniejszej Umowy

Zmiany wprowadzane przez ACN

56. Co jakiś czas może zaistnieć konieczność przerwy w dostarczaniu Usług ACN lub innych operatorów. W takiej sytuacji Usługi ACN zostaną przywrócone możliwie najszybciej, a Klient nie zostanie obciążony opłatami za okres niedostępności Usług.
57. ACN może zmienić postanowienia niniejszej Umowy, przekazując Klientowi zawiadomienie o zmianie. ACN przekaże Klientowi zawiadomienie o zmianie z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Zawiadomienie takie dostarczone zostanie Klientowi za pośrednictwem wybranego przez niego środka komunikacji, na przykład pocztą elektroniczną, na piśmie lub za pomocą innych środków komunikacji na odległość, na użycie których Klient wyraził wcześniej zgodę. W sytuacji, gdy ACN musi dokonać zmian na skutek wymagań prawnych, ACN dołoży wszelkich starań, aby powiadomić o takich zmianach z wyprzedzeniem. Jednakże, nie zawsze jest to możliwe.. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na zmianę (z wyjątkiem zmian wymaganych przez prawo) Klient ma prawo do wypowiedzenia niniejszej Umowy bez konieczności zapłaty kary lub opłaty za anulowanie przez przekazanie pisemnego zawiadomienia ACN w ciągu 1 miesiąca od otrzymania zawiadomienia o zmianie, w przeciwnym razie zmianę uważa się za zaakceptowaną przez Klienta w całości. ACN nie będzie mieć prawa do odszkodowania, a Klient nie będzie zobowiązany do zwrotu kwoty przyznanej ulgi (o której mowa w pkt. 21 powyżej), jeżeli wypowiedzenie nastąpi na skutek zmiany postanowień niniejszej Umowy. Jeżeli Klient będzie w dalszym ciągu korzystać z Usług ACN po tym okresie, uznaje się, że Klient zaakceptował zmianę.
58. Jeżeli wykorzystanie usługi przez Klienta znacząco przekracza limity planu taryfowego, ACN może, według swojego zasadnego uznania, zmienić plan taryfowy Klienta dopasowując go do wykorzystania Usług ACN.. ACN przekaże pisemne zawiadomienie z wyprzedzeniem 1 miesiąca o wszelkich takich zmianach, zawierające szczegółowe informacje o nowym planie taryfowym Klienta. Jeżeli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie powiadomień od ACN za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji na odległość, wszelkie zmiany planu taryfowego (wraz ze szczegółami) zostaną przekazane Klientowi za pośrednictwem takiego środka. Klient ma prawo do wypowiedzenia niniejszej Umowy zgodnie z ust. 57.

Zmiany wprowadzane przez Klienta

59. Klient może zmienić swoje Usługi ACN poprzez Portal Klienta lub kontaktując się z Obsługą Klienta. Zawiadomimy Klienta o wszelkich zmianach Opłat wynikłych z takiej zmiany. Więcej informacji znajduje się w Cenniku. Klient może być zobowiązany do zapłacenia odszkodowania zgodnie z ust. 5 oraz 20, jeżeli zrezygnuje z Usługi ACN w jej Czasie Oznaczonym. Zmiany planu taryfowego wejdą w życie w ciągu dwóch dni roboczych, a ACN potwierdzi zmianę na piśmie.
60. W razie przeprowadzki do nowej lokalizacji i zamiaru przeniesienia Usług ACN przez Klienta, Klient skontaktuje się z Obsługą Klienta przynajmniej 30 dni przed przeprowadzką. Jeśli będzie to możliwe,



ACN pomoże Klientowi w przeniesieniu Usług ACN do nowej lokalizacji. Klient może być zobowiązany do poniesienia Opłaty (zgodnie z Cennikiem) za przeniesienie swoich Usług ACN.

Ograniczenie odpowiedzialności

61. Chyba, że Umowa w sposób szczególny stanowi inaczej, ani Klient, ani ACN nie ponoszą odpowiedzialności za utracone korzyści drugiej strony. ACN nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub straty Klienta, które zostały spowodowane jego działaniem lub zaniechaniem lub do których powstania Klient się przyczynił, w tym ACN nie ponosi odpowiedzialności za utratę obrotów, umów lub klientów, szkody w renomie, utratę lub zniszczenie oprogramowania, danych, informacji, sprzętu komputerowego lub, stratę czasu Klienta. Usługi ACN są przeznaczone do użytku osobistego i ACN nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody w razie wykorzystania przez Klienta Usług ACN dla celów biznesowych.
62. ACN nie ponosi żadnej odpowiedzialności, jeżeli Klient (a) korzysta z Usług ACN lub Sprzętu ACN z naruszeniem niniejszej Umowy lub Warunków użytkowania; (b) zmieni Usługę ACN lub Sprzęt ACN; lub (c) korzysta z Usług ACN lub Sprzętu ACN w niestandardowych lub nieprawidłowych warunkach operacyjnych.
63. Żadne postanowienia ustępów 60, 61 i 62 nie ograniczają odpowiedzialności ACN w razie uszkodzenia ciała lub śmierci Klienta na skutek zaniedbania ACN.
64. Łączna odpowiedzialność ACN w związku ze świadczeniem Usług ACN jest ograniczona do 1/30 miesięcznej opłaty i obowiązuje tylko, jeśli Usługi ACN nie są dostępne przez przynajmniej 12 godzin.

Inne informacje dla Klienta

65. Zgodnie z Dyrektywą WEEE 2002/96/EC (Directive on waste of electrical and electronic equipment), zużytego Sprzętu ACN nie należy wyrzucać do pojemników z odpadami mieszanymi ze względu na potencjalną zawartość substancji szkodliwych w sprzęcie elektronicznym. Aby dowiedzieć się więcej na temat tzw. „elektrośmieci” i sposobów ich pozbywania się, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.
66. W razie zakwestionowania Opłaty lub innych aspektów Usługi ACN, Klient musi skontaktować się z Obsługą Klienta. ACN postara się rozstrzygnąć każdą wątpliwość Klienta. Klient musi zgłosić do Obsługi Klienta wszelkie wątpliwości dotyczące faktury w ciągu 12 miesięcy od daty faktury. ACN może wyznaczyć inny podmiot dla celów przyjmowania i przetwarzania reklamacji Klientów w imieniu ACN i potwierdzi otrzymanie reklamacji w ciągu 14 dni od daty jej złożenia. Jeżeli rozstrzygnięcie sporu będzie niemożliwe, Klient może podjąć próbę jego rozstrzygnięcia przez mediację lub kontakt z sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegółowa procedura rozstrzygania sporów została określona w rozporządzeniu 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. 2291). Klient może dowodzić swojej racji w tej kwestii przed polskim sądem w ciągu ustawowych 3 lat od momentu powstania sporu.

67. Jeżeli Klient zakupił produkt lub usługę przez internet, to w przypadku pojawienia się sporu dotyczącego tego zakupu może skorzystać z platformy ODR (Online Dispute Resolution), zarządzanej przez Komisję Europejską. Platforma ODR jest dostępna we wszystkich językach Unii Europejskiej. Informacje na temat składania skarg poprzez platformę ODR można znaleźć tutaj: ec.europa.eu/odr. Jeżeli Klient postanowi skorzystać z platformy ODR, jako adres ACN powinien podać adres Biura Obsługi Klienta polska.cyfrowa@myacn.eu.
68. Niniejsza Umowa oraz wszelkie wynikające z niej prawa i obowiązki podlegają prawu polskiemu. Klient poddaje się wyłącznej jurysdykcji sądów polskich dla celów rozstrzygnięcia sporów wynikłych z niniejszej Umowy.
69. Niewykonanie lub niewyegzekwowanie przez jedną ze Stron jej prawa, uprawnienia lub środka zaradczego wynikającego z niniejszej Umowy nie stanowi jego zrzeczenia się.
70. Niniejsza Umowa jest przypisana Klientowi i Klient nie może dokonać jej cesji. Po sprawdzeniu danych Rachunku Klienta, ACN może przyjąć polecenia dotyczące Rachunku Klienta od osoby, która dokonała potwierdzenia danych Rachunku Klienta.
71. Uznanie dowolnego postanowienia niniejszej Umowy za niezgodne z prawem, nieważne lub niewykonalne nie wpływa na pozostałe postanowienia niniejszej Umowy.
72. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.
73. ACN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych służb, którym przydzielono numer alarmowy. Jeśli zestawienie połączenia na numery alarmowe typu gXX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, ACN może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
74. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, ACN gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie w celu realizacji przepisów prawa bądź za uprzednią zgodą Klienta, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez ACN szczególnej kategorii usług telekomunikacyjnych.



Regulamin świadczenia Usługi Telefonii Cyfrowej

Niniejszy Regulamin dotyczy dostarczania przez ACN Usługi Telefonii Cyfrowej i powiązanego Sprzętu ACN (jeżeli dotyczy). Niniejszy Regulamin jest uzupełnieniem Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. W razie niezgodności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, obowiązuje niniejszy dokument.

Ogólne warunki korzystania z Usługi Telefonii Cyfrowej

1. Usługa Telefonii Cyfrowej ACN działa wyłącznie w przypadku korzystania z aplikacji ACN Companion na urządzeniu mobilnym oraz korzystania z Wideotelefonu ACN lub Adaptera Telefonicznego dla Usługi Telefonii Cyfrowej ACN zakupionego w Europie. Adapter Telefoniczny ACN nie pozwala na wykonywanie połączeń wideo. Klient może korzystać ze Sprzętu ACN zakupionego od ACN lub innej osoby. Sprzęt ACN nie będzie wspierać innych usług telefonicznych.
2. Usługa Telefonii Cyfrowej wymaga połączenia internetowego oraz stałego zasilania elektrycznego w przypadku korzystania ze Sprzętu ACN. Informacje dotyczące wymaganej przepustowości łącza internetowego dla usługi telefonii cyfrowej można znaleźć na Portalu Klienta. Wszelkie opłaty abonamentowe lub opłaty uzależnione od wykorzystania naliczane przez dostawcę usług internetowych, z których korzysta Klient, są naliczane dodatkowo do Opłat ACN za korzystanie przez Klienta z Usługi Telefonii Cyfrowej i Klient ponosi za nie wyłączną odpowiedzialność. Korzystanie z Usługi Telefonii Cyfrowej może spowodować opłaty za wykorzystanie naliczone przez dostawcę usług internetowych Klienta.
3. Usługa Telefonii Cyfrowej zapewniana jest jako dodatkowa linia telefoniczna i nie zastępuje stacjonarnej linii telefonicznej Klienta. Usługa Telefonii Cyfrowej nie umożliwia przesyłania faksów, nie wspiera działania systemów alarmowych i systemów ochrony, systemów płatniczych opartych na kartach kredytowych lub debetowych oraz płatnościach gotówkowych, automatów do wypłaty gotówki ani innych usług, które wymagają instalacji linii stacjonarnej. Połączenia z pewnymi numerami specjalnymi, numerami Premium Rate, biurami numerów i pewnymi numerami międzynarodowymi mogą być niemożliwe.
4. Klient może korzystać z Usługi Telefonii Cyfrowej poza terenem swojej Nieruchomości (użytkowanie „przenośne”), jeżeli jest to dozwolone przez prawo, usługa nie jest zablokowana i pod warunkiem posiadania połączenia z Internetem. Jeżeli Klient korzysta z Usługi Telefonii Cyfrowej poza terenem swojej Nieruchomości, powinien on uaktualnić swoją lokalizację w systemie ACN, zgodnie z ustępem 11. Jednakże, w takiej sytuacji, nawet jeśli Klient zaktualizuje swoją lokalizację, nie możemy gwarantować normalnego funkcjonowania Usługi Telefonii Cyfrowej. Jeżeli Klient korzysta z Usługi Telefonii Cyfrowej z aplikacją ACN Companion poza terenem swojej Nieruchomości, wyraża on tym samym zgodę na to, że nie wszystkie funkcjonalności tej usługi będą dostępne. ACN nie może zapewnić pomocy technicznej Klientowi, jeżeli korzysta on z Usługi Telefonii Cyfrowej z aplikacją ACN Companion w krajach lub miejscach, w których ACN i jej spółki nie posiadają pozwolenia na prowadzenie działalności. W takich miejscach Klient może korzystać z Usługi Telefonii Cyfrowej na swoje własne ryzyko.



5. Klient nie może mieć więcej niż jednej aktywnej Usługi Telefonii Cyfrowej w danym momencie, chyba że posiada więcej niż jeden Rachunek dla tego typu usługi.

Dostarczanie Usługi Telefonii Cyfrowej i Sprzętu ACN

6. Jeżeli wybrany przez Klienta Sprzęt ACN jest niedostępny, poinformujemy Klienta o możliwości wyboru alternatywnego Sprzętu ACN (ceny za Sprzęt ACN różnią się) lub wypowiedzenia niniejszej Umowy. W razie wypowiedzenia niniejszej Umowy przez Klienta zgodnie z niniejszym ust. 47, zwrócimy Klientowi wszelkie zapłacone kwoty.
7. Sprzęt ACN pozostanie własnością ACN do momentu dostarczenia go do Klienta i dokonania przez Klienta pełnej płatności za Sprzęt ACN. Po dostarczeniu Sprzętu ACN do Nieruchomości Klienta Klient ponosi odpowiedzialność za zniszczenie lub utratę Sprzętu ACN. Przed dokonaniem płatności przez Klienta za swój Sprzęt ACN Klient nie może sprzedać ani przekazać Sprzętu ACN żadnej innej osobie.
8. Po zaakceptowaniu Umowy Telefonii Cyfrowej z Klientem ACN udostępni Klientowi numer telefoniczny dla celów wykonywania i odbierania połączeń. W zależności od adresu usług, specyfikacji technicznej i wymagań prawnych ACN zapewni numer uzależniony od lokalizacji geograficznej lub niezależny od tej lokalizacji. W pewnych przypadkach Klient może mieć możliwość przeniesienia swojego obecnego numeru telefonu do Usługi Telefonii Cyfrowej.

Instalacja Sprzętu ACN i Usługi Telefonii Cyfrowej ACN

9. Klient musi zainstalować Sprzęt ACN i Usługę Telefonii Cyfrowej ACN zgodnie ze wskazówkami zawartymi w instrukcji Jak zainstalować wideotelefon/adapter telefoniczny dostarczonej ze Sprzętem ACN Klienta. ACN nie ponosi żadnej odpowiedzialności za awarię lub nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu ACN lub Usługi Telefonii Cyfrowej, jeżeli Klient zainstaluje Sprzęt ACN nieprawidłowo lub jeżeli problem spowodowany jest usługą lub urządzeniem dostarczonymi przez Klienta lub innego dostawcę usług telekomunikacyjnych.
10. Jeżeli Klient chce korzystać z Usługi Telefonii Cyfrowej z aplikacją ACN Companion, wyraża on zgodę na pobranie i zainstalowanie tej aplikacji na swoje urządzenia mobilne zgodnie z instrukcją dostarczoną przez ACN. Obecnie aplikacja ACN Companion jest dostępna dla urządzeń z systemem Android (wersja 4.1 lub nowsza) lub iOS (wersja 9 lub nowsza). Aby uzyskać więcej informacji na temat obsługiwanych urządzeń i wymagań systemowych, prosimy sprawdzić [Listę urządzeń kompatybilnych z ACN Companion](#). ACN nie ponosi odpowiedzialności za dostępność Usługi Telefonii Cyfrowej, jeżeli Klient korzysta z urządzenia mobilnego, które nie spełnia podanych wyżej warunków technicznych, lub w przypadku, gdy Klient nie pobierze i nie zainstaluje aplikacji.

Telefony alarmowe

11. Usługa Telefonii Cyfrowej umożliwia połączenia z numerami telefonów alarmowych, takimi jak numer 112, ale dostęp do telefonów alarmowych podlega ograniczeniom, które nie obowiązują w przypadku stacjonarnych linii telefonicznych. Połączenia z numerami alarmowymi mogą nie działać, jeśli Klient nie



będzie mieć dostępnego połączenia internetowego lub zasilania. Służby alarmowe mogą nie być w stanie zlokalizować Klienta automatycznie, jeżeli Klient skontaktuje się z nimi przy wykorzystaniu Usługi Telefonii Cyfrowej. Klient wyraża zgodę na przekazanie ACN adresu, pod którym Klient korzysta ze swojego Sprzętu ACN, tak aby zapewnić możliwość przekazania informacji o lokalizacji służbom alarmowym. W razie korzystania z Usługi Telefonii Cyfrowej przez Klienta w innej lokalizacji, Klient musi przekazać ACN aktualne informacje o lokalizacji. W razie braku takiej aktualizacji, informacje przekazane służbom alarmowym mogą być nieprawidłowe.

12. Jeżeli Klient korzysta z Usługi Telefonii Cyfrowej z aplikacją ACN Companion poza terenem swojej Nieruchomości, wyraża on tym samym zgodę na to, że połączenie z numerami alarmowymi może nie być możliwe w związku z ograniczeniami sieci. W takich sytuacjach połączenia z numerami alarmowymi należy wykonywać za pośrednictwem sieci swojego operatora komórkowego. ACN nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości połączenia z numerami alarmowymi.
13. ACN nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku połączenia, braku funkcjonowania lub zakłócenia połączeń z numerami alarmowymi wykonywanymi z wykorzystaniem Usługi Telefonii Cyfrowej ani za prawidłowość informacji o lokalizacji przekazanych służbom alarmowym.

Opłaty i płatności

14. Klient będzie otrzymywał faktury elektroniczne za Usługę Telefonii Cyfrowej i Sprzęt ACN zgodnie z procedurą opisaną w ust. 21 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Faktury elektroniczne będą przesyłane w taki sposób, aby zagwarantować autentyczność ich pochodzenia i integralność ich treści. ACN nie wystawia faktur papierowych za Usługę Telefonii Cyfrowej i Sprzęt ACN. Faktury dostępne będą na Portalu Klienta przez 12 miesięcy od daty wystawienia i będą dostępne dla Klienta 24 godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu w formacie elektronicznym.
15. W razie zakupu Sprzętu ACN, Klient musi dokonać pełnej płatności za Sprzęt ACN przed zaakceptowaniem Umowy, chyba że Klient dokonał zakupu zgodnie z planem płatności ratalnych ACN. ACN przetworzy płatność od Klienta w momencie wysyłki Sprzętu ACN i prześle Klientowi informację pocztą elektroniczną, że faktura Klienta dostępna jest na Portalu Klienta. W razie odrzucenia lub anulowania płatności Klienta, ACN podejmie próbę skontaktowania się z Klientem w celu określenia innej formy płatności. Jeżeli Klient nie skorzysta z innej formy płatności, ACN może zawiesić wysyłkę Sprzętu ACN lub wypowiedzieć niniejszą Umowę. Jeżeli wysyłka już nastąpiła, Klient musi zwrócić Sprzęt ACN na swój koszt, chyba że Klient wypowiedzi niniejszą Umowę zgodnie z ust. 47 i 49.

Przerwy w dostawie Usług/Jakość Usługi

16. ACN usunie wszelkie usterki powodujące pogorszenie jakości dostarczanych usług w ciągu 96 godzin od otrzymania od Klienta zawiadomienia o takich awariach z wyjątkiem zdarzeń SIŁY WYŻSZEJ zdefiniowanych w ust. 17 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
17. W przypadku planowanych zakłóceń/przerw w dostawie Usługi telefonii Cyfrowej, spowodowanych aktualizacją oprogramowania/systemu/sprzętu ACN zobowiązuje się do poinformowania Klienta za



pośrednictwem informacji na Portalu Klienta o planowanych zakłóceniach na co najmniej 24 godziny przez ich wystąpieniem. ACN zobowiązuje się do ograniczenia takich przerw do maksymalnie 8 rocznie, nie dłuższych niż 40 godzin w ciągu roku. ACN postara się przeprowadzać takie aktualizacje w czasie najbardziej dogodnym dla klientów. Jeżeli Klient nie będzie mógł korzystać z Usługi Telefonii Cyfrowej z winy ACN, ma on prawo do odliczenia miesięcznych opłat za tę usługę, proporcjonalnie do okresu jej niedostępności. Redukcja opłaty nastąpi w stosunku do tej części opłaty, która zgodnie z Umową powinna zostać naliczona w danym okresie.