

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI ACTIO

§1 [Przedmiot regulacji]

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwany dalej Regulaminem) określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oferowanych przez NETTELECOM Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kraszewskiego 2, 60-518 Poznań, wpisaną pod numerem KRS 0000154165 do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu XXI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, oraz wpisaną pod numerem 232 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP 781-17-23-345.

2. Postanowienia Regulaminu znajdują zastosowanie dla wszystkich bieżących i przyszłych umów, których przedmiotem jest świadczenie przez NET-TELECOM Sp. z o. o. usług telekomunikacyjnych chyba, że strony w formie pisemnej pod rygorem nieważności wyraźnie odstąpiły w całości albo części od stosowania postanowień Regulaminu.

§2 [Definicje]

Ilekroć w niniejszym Regulaminie używane jest wyrażenie:

- a) NET-TELECOM - NET-TELECOM Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu,
- b) Usługa Telekomunikacyjna VoIP - oznacza usługę telekomunikacyjną świadczoną przez NETTELECOM, polegającą na transmisji głosu w czasie rzeczywistym po jego przetworzeniu na pakiety danych, w celu realizacji połączeń głosowych w ramach sieci Internet, a także z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych - w tym połączeń krajowych i zagranicznych (z wyłączeniem połączeń z numerami opisanymi na stronie www.actio.pl) - przy pomocy Urządzenia Końcowego podłączonego do sieci Internet, a także na odbiorze połączeń telefonicznych przy pomocy podłączonego do sieci Urządzenia Końcowego,
- c) Sieć Actio - infrastruktura techniczna oraz oprogramowanie wykorzystywane przez NETTELECOM oraz inne podmioty do zapewnienia realizacji Usług Telekomunikacyjnych VoIP,
- d) Abonent - oznacza podmiot będący stroną Umowy Abonenckiej,
- e) Umowa Abonencka - umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP, zawarta z NETTELECOM na piśmie,
- f) Użytkownik - każdy podmiot korzystający lub zamierzający korzystać z Usług Telekomunikacyjnych VoIP lub dokonywać zakupów w sklepie internetowym prowadzonym przez NET-TELECOM w ramach serwisu www.actio.pl, dla którego prowadzone jest Konto Actio (w tym także Abonent),
- g) Cennik - oznacza ustalany przez NET-TELECOM Cennik oferowanych Usług Telekomunikacyjnych VoIP,
- h) Actio Prepaid - usługa gotowości NET-TELECOM do świadczenia na rzecz Użytkowników niebędących Abonentami Usług Telekomunikacyjnych VoIP, poprzez nadanie Użytkownikowi Numeru Telefonu oraz utrzymanie Konta Actio, na którym mogą być gromadzone wpłaty Użytkownika na pokrycie przyszłych opłat za wykonane na jego rzecz Usługi Telekomunikacyjne VoIP.
- i) Karta Actio Prepaid - wykonana z tworzywa naturalnego lub sztucznego karta wydawana przez NET-TELECOM, zawierająca utrwalony unikalny kod cyfrowy lub cyfrowo literowy, służący do powiększenia stanu środków pieniężnych zgromadzonych w ramach Systemu Actio Prepaid na Koncie Actio o kwotę przypisaną do kodu utrwalonego na karcie. Karta Actio Prepaid może stanowić także plik danych zawierający unikalny kod.
- j) Konto Actio - prowadzone przez NET-TELECOM indywidualne konto umożliwiające w szczególności uzyskanie informacji o aktualnym wykazie zrealizowanych połączeń przez posiadacza konta, pozostałej do wykorzystania przez Użytkownika kwocie przedpłaconych opłat za Usługi Telekomunikacyjne VoIP, a także umożliwiające złożenie reklamacji; Konto Actio dostępne jest za pośrednictwem sieci Internet pod adresem www.actio.pl.

k) Siła wyższa – oznacza zdarzenie zewnętrzne, niezależne od NET-TELECOM, którego wystąpienia nie można było racjonalnie przewidzieć i którego następstwom nie można było zapobiec, w szczególności wojnę, pożar, powódź, strajk, zakazy lub nakazy wydane przez organy administracji publicznej lub zmiany obowiązujących przepisów prawa, powodujące niemożność świadczenia przez NET-TELECOM usług telekomunikacyjnych,

l) Specyfikacja Techniczna – oznacza sporządzone przez NET-TELECOM zestawienie warunków i wymagań technicznych, jakie winny spełniać urządzenia końcowe Użytkownika oraz sieć telekomunikacyjna, do której dostęp posiada Użytkownik, niezbędne dla zapewnienia należytego świadczenia oraz korzystania z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, a także określający standardy techniczne świadczonych Usług Telekomunikacyjnych VoIP,

m) Urządzenie Końcowe – oznacza komputer wyposażonego w głośnik i mikrofon z Oprogramowaniem lub inne urządzenie telekomunikacyjne (np. telefon internetowy), przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci Internet, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, w szczególności adapterów VoIP lub telefonów VoIP obsługujących protokół SIP.

n) Oprogramowanie – program komputerowy określony przez NET-TELECOM, tzn. „Komunikator Konnekt” z wtyczką „Actio” lub darmowe oprogramowanie X-Lite, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych VoIP za pośrednictwem komputera wyposażonego w głośnik i mikrofon,

o) Minimalna opłata miesięczna – kwota wskazana w Cenniku, stanowiąca minimalną miesięczną wartość usług telekomunikacyjnych, do których zakupu zobowiązuje się Użytkownik korzystający z Usług telekomunikacyjnych VoIP niebędący Abonentem.

§3 [Świadczenie usług telekomunikacyjnych]

1. NET-TELECOM udostępnia aktualny Regulamin, Cennik oraz Specyfikację Techniczną pod adresem internetowym www.actio.pl.

2. NET-TELECOM zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z uwzględnieniem charakteru i specyfiki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP, z zachowaniem standardów świadczenia usług, określonych w Specyfikacji Technicznej.

3. Korzystanie przez Użytkownika ze świadczonych przez NET-TELECOM usług telekomunikacyjnych możliwe jest wyłącznie przy wykorzystaniu odpowiednich Urządzeń Końcowych, podłączonych do zakończenia sieci Internet.

4. NET-TELECOM zapewnia Użytkownikowi możliwość nieodpłatnego pozyskania Oprogramowania.

5. Na podstawie odrębnej umowy, Użytkownik może nabyć od NET-TELECOM odpłatnie Urządzenie Końcowe inne niż komputer wyposażony w głośnik i mikrofon z Oprogramowaniem. Warunki dokonywania zakupów w sklepie internetowym prowadzonym przez NET-TELECOM w ramach serwisu www.actio.pl określa odrębny regulamin.

6. NET-TELECOM udostępnia Użytkownikowi pod adresem internetowym www.actio.pl informację o sposobie konfiguracji Oprogramowania lub urządzeń wymienionych w ust. 4, umożliwiającym prawidłowe korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych VoIP.

§4 [Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP]

1. Korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych VoIP możliwe jest na podstawie Umowy Abonenckiej lub w ramach usługi Actio Prepaid.

2. Umowę Abonencką poczytuje się za zawartą na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta na czas określony, jeżeli strony tak w jej treści wyraźnie postanowią.

3. NET-TELECOM, zawierając umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przydziela Abonentowi lub Użytkownikowi korzystającemu z Usług Telekomunikacyjnych VoIP niebędącemu Abonentem numer telefoniczny, umożliwiający realizację połączeń głosowych z:

- a) innymi użytkownikami Sieci Actio, innych internetowych sieci telefonicznych wymienionych na serwisie www.actio.pl, którzy posiadają numer telefoniczny,
- b) użytkownikami końcowymi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej,
- c) użytkownikami końcowymi komórkowej publicznej sieci telefonicznej.

§5 [Zdolność finansowa]

1. NET-TELECOM, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

- a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec NET-TELECOM;
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203); NET-TELECOM powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

2. NET-TELECOM może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć Umowę Abonencką na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 lit. b), w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.

§6 [Konto Actio]

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP następuje najpóźniej w terminie 3 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej oraz aktywacji Konta Actio, w przypadku Abonentów, albo aktywacji Konta Actio oraz dokonania wpłaty na pokrycie przyszłych opłat za wykonane na jego rzecz usługi telekomunikacyjne, w przypadku Użytkowników zainteresowanych korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, niebędących Abonentami.

2. Aktywacji Konta Actio Użytkownik dokonuje samodzielnie, za pośrednictwem strony internetowej www.actio.pl.

3. Aktywacja Konta Actio polega na wypełnieniu formularza aktywacyjnego, dostępnego wyłącznie pod adresem www.actio.pl, przesłaniu go w formie elektronicznej NET-TELECOM oraz nadaniu Użytkownikowi przez NET-TELECOM na tej podstawie kodu dostępu (login) oraz hasła.

4. Osoba dokonująca każdorazowo rejestracji w serwisie www.actio.pl, celem dostępu do Konta Actio, zobowiązana jest do określenia w szczególności kodu dostępu i hasła.

5. NET-TELECOM ma prawo do zaprzestania utrzymywania (likwidacji) Konta Actio:

a) prowadzonego dla Użytkownika, w przypadku:

- stwierdzenia nieważności lub zaistnienia podstaw do rozwiązania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP,
- korzystania z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, Urządzenia Końcowego lub Oprogramowania niezgodnie z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa,
- zmian przepisów prawa, mających wpływ na możliwość świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP w dotychczasowej formie,

b) prowadzonego dla Użytkownika niebędącego Abonentem, w przypadku:

- nieuiszczenia Minimalnej opłaty miesięcznej, w terminie jednego miesiąca od aktywacji Konta Actio,
- niekorzystania z usług NET-TELECOM przez okres jednego miesiąca.

6. Z tytułu likwidacji Konta Actio na podstawie postanowień ust. 5, Użytkownikowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia, z zastrzeżeniem ust. 7.

7. Środki zgromadzone na Koncie Actio nie podlegają zwrotowi w chwili likwidacji Konta Actio z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w ust. 5

lit. b) lub w przypadku wypowiedzenia przez NET-TELECOM umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP z powodu naruszenia przez Użytkownika warunków świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP. W przypadku likwidacji Konta Actio z przyczyn nieleżących po stronie Użytkownika środki zgromadzone na Koncie Actio podlegają zwrotowi po potrąceniu kosztów zwrotu, chyba że w trakcie rejestracji Konta Actio Użytkownik zadeklaruje, iż zwracane kwoty odbierze w kasie NET-TELECOM. Zwrotu dokonuje się na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania podany przez Użytkownika w trakcie rejestracji Konta Actio (z uwzględnieniem ewentualnych późniejszych zmian adresu).

Jeżeli kwota podlegająca zwrotowi nie jest wystarczająca nawet na pokrycie kosztów zwrotu, a także w przypadku gdy zwrotu nie można skutecznie dokonać w opisany wyżej sposób lub użytkownik zadeklarował osobisty odbiór środków w kasie NET-TELECOM – kwotę podlegającą zwrotowi Użytkownik może odebrać w kasie NET-TELECOM, wyłącznie w terminie uprzednio uzgodnionym z NET-TELECOM. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odsetek ustawowych od zwracanych kwot.

§7 [Obowiązki Użytkownika w zakresie zachowania w tajemnicy loginu i hasła]

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż nadany mu przez NET-TELECOM kod dostępu oraz hasło mają charakter poufny. Użytkownik zobowiązuje się zachować w tajemnicy dane wskazane w zdaniu pierwszym oraz dochować najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu do nich osobom trzecim.
2. NET-TELECOM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP, a także za jakiegokolwiek inne skutki powstałe w związku z nieuprawnionym uzyskaniem przez osoby trzecie dostępu do danych wskazanych w ust. 1. W takim przypadku skutki działań lub zaniechań osób trzecich, w szczególności powstałe z tego tytułu koszty, obciążają w całości Użytkownika.

§8 [Opłaty]

1. NET-TELECOM nie pobiera stałych opłat abonamentowych z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP.
2. NET-TELECOM jest uprawniony do pobrania, z wpłat Użytkownika poczynionych na pokrycie przyszłych opłat za wykonane na jego rzecz usługi telekomunikacyjne, opłaty dodatkowej, stanowiącej różnicę pomiędzy kwotą opłat za świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP należnych w danym miesiącu a kwotą Minimalnej opłaty miesięcznej, jeżeli wysokość opłat z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP należnych NET-TELECOM w danym miesiącu wyniosła mniej niż Minimalna opłata miesięczna.
3. Wysokość opłat za świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP, w tym również Minimalnej opłaty miesięcznej, określa Cennik.
4. Opłaty naliczane są za połączenia lub inne świadczone przez NET-TELECOM usługi, zrealizowane z wykorzystaniem kodu dostępu i hasła Użytkownika (przypisanego do Użytkownika Urządzenia Końcowego innego niż komputer), niezależnie od podmiotu, który rzeczywiście korzystał z usług.
5. Użytkownik ponosi wszelkie koszty niezbędne do korzystania z usług NET-TELECOM, w tym w szczególności koszty dostępu do sieci Internet, niezależnie od formy dostępu, koszty ewentualnego dostępu do publicznej sieci telefonicznej, jak również koszty nabycia Urządzenia końcowego, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 5.

§9 [Faktury]

1. Faktury będą wysyłane bezpłatnie do Użytkowników w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail. Użytkownicy, którzy nie wyrazili zgody na wysyłanie faktur w formie elektronicznej będą zobowiązani do uiszczenia opłaty za wysyłkę faktur na adres pocztowy zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

2. Faktury VAT wskazujące należność NET-TELECOM z tytułu świadczenia usług na rzecz Abonentów sporządzone zostaną w terminie 10 dni po zakończeniu miesiąca którego dotyczą.

§10 [Wymagania techniczne]

1. Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP odbywa się z zastrzeżeniem spełnienia przez Urządzenia Końcowe oraz sieć telekomunikacyjną, za pośrednictwem której Użytkownik korzysta z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, warunków i wymagań określonych w Specyfikacji Technicznej.

2. Używane przez Użytkownika urządzenia telekomunikacyjne, w szczególności Urządzenia Końcowe, niezależnie od spełnienia wymogów określonych w ust. 1, winny spełniać wymagane obowiązującymi przepisami prawa warunki techniczne oraz posiadać wymagane świadectwa homologacji, certyfikaty lub świadectwa zgodności lub inne wymagane dokumenty lub oznaczenia.

§11 [Oprogramowanie]

1. NET-TELECOM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP, jeżeli nastąpiło to wskutek użycia przez Użytkownika oprogramowania innego niż Oprogramowanie, w szczególności oprogramowania, na którego korzystanie Abonent nie otrzymał licencji twórcy.

2. NET-TELECOM gwarantuje zgodność i przydatność Oprogramowania do współpracy z systemami operacyjnymi wymienionymi w Specyfikacji Technicznej.

§12 [Treści bezprawne]

Abonent przyjmuje do wiadomości, iż wykorzystanie usług świadczonych przez NET-TELECOM dla celów lub w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami współzycia społecznego jest zabronione i może stanowić podstawę rozwiązania umowy o świadczenie usług ze skutkiem natychmiastowym. Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do niewykorzystywania świadczonych przez NET-TELECOM usług dla przesyłu danych lub programów, których funkcjonowanie może skutkować powstaniem szkód, przechwytywaniem danych lub zbieraniem danych o funkcjonowaniu sieci telekomunikacyjnej lub działaniach podejmowanych za pośrednictwem tej sieci.

§13 [Tajemnica telekomunikacyjna]

NET-TELECOM zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej, z zachowaniem przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§14 [Informacja NET-TELECOM]

NET-TELECOM udostępnia pod adresem internetowym www.actio.pl informację o możliwych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną oraz stosowanych przez NET-TELECOM zabezpieczeniach sprzętowych i programowych, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa transmisji danych.

§15 [Odpowiedzialność NET-TELECOM]

1. NET-TELECOM nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub obniżoną jakość transmisji głosu, wynikające ze specyfiki transmisji danych, w szczególności wynikające z procesów kompresji i dekompresji sygnałów wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika oraz za przerwy w świadczeniu usług spowodowane zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem innych dostawców lub operatorów telekomunikacyjnych, z których usług korzysta Użytkownik.

2. NET-TELECOM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług w przypadku gdy nastąpiło ono wskutek:

a) siły wyższej,

b) nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu, Cennika, Specyfikacji Technicznej lub obowiązujących przepisów prawa.

§16 [Reklamacje Usług Telekomunikacyjnych VoIP]

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez NETTELECOM, a także w przypadku błędnego dokonania wzajemnych rozliczeń lub w przypadku innych zastrzeżeń w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych VoIP, Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamacja usług telekomunikacyjnych może zostać złożona za pośrednictwem Konta Actio.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez NET-TELECOM;
- 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku niedotrzymania z winy NET-TELECOM określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych VoIP,
- 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
- 8) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku gdy reklamacja złożona pocztą elektroniczną, pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1–5, 7 lub 8, upoważniona osoba reprezentująca NET-TELECOM przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1–5, 7 lub 8, jednostka NET-TELECOM rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka NET-TELECOM rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce NET-TELECOM obsługującej Użytkowników.

7. Reklamacja może być złożona pocztą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę wskazaną w ust. 6, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca NET-TELECOM przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, NET-TELECOM jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki NET-TELECOM rozpatrującej reklamację.

10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka NET-TELECOM rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
13. Jednostka NET-TELECOM rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki NET-TELECOM rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego NET-TELECOM, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
16. Jeżeli reklamacja Usługi Telekomunikacyjnej VoIP nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

§17 [Ochrona danych osobowych]

Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie, udostępnianie i wykorzystywanie w inny sposób przez NET-TELECOM, oraz podmioty współpracujące danych osobowych Użytkownika podanych w trakcie aktywacji Konta Actio, dla celów związanych z realizacją przez NET-TELECOM, oraz podmioty współpracujące Usług Telekomunikacyjnych VoIP oraz promocji i reklamy przez NET-TELECOM, oraz podmioty współpracujące własnych i obcych towarów i usług, w tym również po likwidacji Konta Actio. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne. Udostępnienie objętych niniejszą zgodą danych osobowych jest dobrowolne. Użytkownikowi przysługuje prawo do żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

§18 [Odstąpienie od umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP]

1. Użytkownikowi korzystającemu z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej poza lokalem NET-TELECOM, bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy, poprzez

złożenie oświadczenia w formie pisemnej. Dla zachowania terminu wystarcza nadanie oświadczenia w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego, przed upływem terminu.

2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie do odstąpienia Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, będącego konsumentem od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znajduje zastosowanie ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

§19 [Rozwiązanie umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP]

1. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana w każdym czasie, za zgodnym porozumieniem stron.
2. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. NET-TELECOM przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku gdy:
 - a) opóźnienie w uiszczeniu opłaty z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych lub jakichkolwiek innych świadczeń pieniężnych na rzecz NET-TELECOM przekracza 14 dni,
 - b) z innych powodów niż określone wyżej pod lit. a) Użytkownik narusza postanowienia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP lub niniejszego Regulaminu.
4. NET-TELECOM uprawniony jest do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP, po spełnieniu przesłanek opisanych w § 6 ust. 5 Regulaminu.
5. NET-TELECOM ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP, bez zachowania terminów wypowiedzenia, jeżeli Użytkownik nie dokonał aktywacji Konta Actio w terminie jednego miesiąca od dnia zawarcia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP.
6. Wypowiedzenie oraz odstąpienie od Umowy Abonenckiej winno nastąpić w formie pisemnej. Wypowiedzenie przez NET-TELECOM umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP innej niż Umowa Abonencka nastąpi poprzez skierowanie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy na adres poczty elektronicznej, podany przez Użytkownika jako adres do korespondencji.

§20 [Zakres obsługi serwisowej]

NET-TELECOM świadczy usługi serwisowe wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania Konta Actio oraz urządzeń wykorzystywanych przez NET-TELECOM do świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej VoIP, a także w zakresie wad urządzeń sprzedanych Użytkownikowi przez NETTELECOM – z uwzględnieniem postanowień ewentualnie udzielnych przez NET-TELECOM gwarancji jakości tych urządzeń.

§21 [Sądownictwo polubowne, mediacje]

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a NET-TELECOM z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych VoIP może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta.
3. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych VoIP może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§22 [Zmiana postanowień Regulaminu, Cennika lub Specyfikacji Technicznej]

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i 3 zmiana postanowień niniejszego Regulaminu, Cennika lub Specyfikacji Technicznej może nastąpić w każdym czasie poprzez publikację zmian w serwisie www.actio.pl.

2. NET-TELECOM powiadamia Abonenta za pośrednictwem Konta Actio o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, wraz z informacją o prawie wypowiedzenia umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji zmian, bez obowiązku zapłaty NET-TELECOM roszczeń odszkodowawczych. Wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta winno zostać dokonane w terminie 14 dni od dnia powiadomienia i wymaga dla swej ważności zachowania formy pisemnej.

3. W razie podwyższenia cen Usług Telekomunikacyjnych VoIP, NET-TELECOM jest obowiązany, do powiadomienia:

- 1) o tym Abonentów na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego;
- 2) innych niż Abonenci Użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości w serwisie www.actio.pl

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1, Abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa NET-TELECOM nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, za wyjątkiem prawa żądania ulg w płatnościach udzielonych w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej.

§23 [Postanowienia końcowe]

W sprawach nieuregulowanych postanowieniami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Regulaminu, Cennika oraz Specyfikacji Technicznej zastosowanie znajdują postanowienia ustawy Prawo telekomunikacyjne, kodeksu cywilnego oraz innych właściwych przepisów prawa.

Poznań, dnia 01-09-2010