

## NET TELECOM

NET-TELECOM Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Kraszewskiego 2, 60-518 Poznań, wpisaną pod numerem KRS 0000154165 do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu

Imię i nazwisko przedstawiciela

osoba reprezentująca NET-TELECOM:

## ABONENT

## wypełnić w przypadku osób fizycznych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą

Imię	Nazwisko	
Nr PESEL	Rodzaj dowodu tożsamości	Seria i numer dowodu tożsamości

## wypełnić w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz innych podmiotów gospodarczych

Firma		
NIP	REGON	

## wypełnić w przypadku wszystkich powyższych podmiotów (dane, które znajdują się na fakturze VAT)

Ulica	Numer domu	Numer lokalu
Miejscowość	Kod pocztowy	

## dane kontaktowe

Imię	Nazwisko	
Telefon	Fax	Email

## CZAS TRWANIA UMOWY I ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

<input type="checkbox"/>	Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony	<input type="checkbox"/>	Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas oznaczony
		od dnia	do dnia

## FAKTURY

<input type="checkbox"/>	Abonent wyraża zgodę na wystawianie oraz przysyłanie faktur w formie elektronicznej	<input type="checkbox"/>	Abonent nie wyraża zgody na wystawianie oraz przysyłanie faktur w formie elektronicznej
--------------------------	---	--------------------------	---

## URZĄDZENIA

NET-TELECOM na okres obowiązywania niniejszej umowy powierza Abonentowi opisane niżej Urządzenia.

## NUMERY TELEFONICZNE W SIECI Actio.pl

NET-TELECOM na okres obowiązywania niniejszej umowy udostępni Abonentowi niżej wymienione numery telefoniczne:

Warunki wykonywania Umowy:

## § 1 [Oświadczenie Dostawcy]

NET-TELECOM oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) oraz jest wpisany pod numerem 232 do rejestru przedsiębiorców komunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## § 2 [Przedmiot umowy]

NET-TELECOM zobowiązuje się świadczyć na rzecz Abonenta Usługi Telekomunikacyjne VoIP, polegającej 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](http://www.actio.pl)) - przy pomocy Urządzenia Końcowego podłączonego do sieci Internet, a także na odbiorze połączeń telefonicznych przy pomocy podłączonego do sieci Urządzenia Końcowego. Z tytułu świadczenia usług wskazanych w zdaniu pierwszym, Abonent zobowiązuje się uiszczać opłaty w wysokości i terminach określonych w Cenniku Usług Telekomunikacyjnych Actio, obowiązującym go w dniu powstania należności, z zachowaniem terminów rozliczeniowych określonych w § 3 ust. 2 niniejszej umowy. NET-TELECOM zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP w terminie 3 dni od zawarcia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP oraz aktywacji Konta Actio, dostępnego na serwisie internetowym [www.actio.pl](http://www.actio.pl). Aktywacja winna nastąpić najpóźniej w terminie jednego miesiąca od dnia zawarcia Umowy.

## § 3 [Regulamin, Cennik, Specyfikacja Techniczna]

- W zakresie nieuregulowanym niniejszą umową zastosowanie znajduje Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Cennik Usług Telekomunikacyjnych Actio oraz Specyfikacja Techniczna. Abonent oświadcza, iż zapoznał się z treścią aktów wymienionych w zdaniu pierwszym i je akceptuje. Znaczenie użytych w niniejszej umowie wyrażań określa Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Płatności za usługi świadczone na rzecz Abonenta mogą być dokonywane przelewem na rachunek bankowy NET-TELECOM wskazany w serwisie [www.actio.pl](http://www.actio.pl), wymienionymi tam kartami płatniczymi oraz przy użyciu Kart Actio Pre-paid. Płatności za usługi dokonywane są miesięcznie z dołu, do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym usługi te były świadczone, na podstawie faktury VAT wystawionej przez NET-TELECOM.

## § 4 [Zakres obsługi serwisowej]

NET-TELECOM świadczy usługi serwisowe wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania Konta Actio oraz urządzeń wykorzystywanych przez NET-TELECOM do świadczenia Usług Telekomunikacyjnej VoIP, a także w zakresie wad urządzeń sprzedanych Użytkownikowi przez NET-TELECOM – zgodnie z treścią odrębnych porozumień.

## § 5 [Zgoda na przetwarzanie danych osobowych Abonenta]

Abonent wyraża zgodę na przechowywanie i udostępnianie danych osobowych Abonenta wymienionych w niniejszej umowie oraz podanych w toku rejestracji Konta Actio, dla celów związanych z realizacją przez NET-TELECOM postanowień niniejszej umowy, a także dla celów związanych z promocją towarów i usług NET-TELECOM lub innych podmiotów - niezależnie od ich rodzaju. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż udostępnienie objętych niniejszą zgodą danych osobowych jest dobrowolne. Abonentowi 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.

## § 6 [Oświadczenie Abonenta]

Abonent oświadcza, iż wraz z niniejszą umową otrzymał egzemplarz Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Cennika Usług Telekomunikacyjnych Actio oraz Specyfikacji Technicznej. Niniejsza umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

## § 7 [Rozwiązanie umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP]

- Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- NET-TELECOM przysługuje prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
  - opóźnienie w uiszczeniu świadczeń pieniężnych na rzecz NET-TELECOM przekracza 14 dni,
  - z innych powodów niż określone wyżej pod lit. a) Użytkownik narusza postanowienia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP lub Regulaminu,
  - Użytkownik nie dokona aktywacji Konta Actio w terminie jednego miesiąca od dnia zawarcia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych VoIP.

## § 8 [Reklamacje Usług Telekomunikacyjnych VoIP]

- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez NET-TELECOM, a także w przypadku błędnego dokonania wzajemnych rozliczeń lub w przypadku innych zastrzeżeń w odniesieniu do świadczonego przez NET-TELECOM Usług Telekomunikacyjnych VoIP, Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamacja usług telekomunikacyjnych może zostać złożona za pośrednictwem Konta Actio.
- Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez NET-TELECOM;
  - 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,
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
  - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku gdy reklamacja złożona 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.
- 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 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 dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce NET-TELECOM obsługującej Użytkowników.
- 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.
- 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.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług 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.
- Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 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.
- 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.
- Jednostka NET-TELECOM rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - nazwę jednostki NET-TELECOM rozpatrującej reklamację;
  - powołanie podstawy prawnej;
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 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;
  - podpis upoważnionego pracownika reprezentującego NET-TELECOM, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - dotąd zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- Jeżeli reklamacja Usługi Telekomunikacyjnej VoIP nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

## § 9 [Sądownictwo polubowne, mediacje]

- Spór cywilnoprawny między konsumentem a NET-TELECOM z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych VoIP może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
- Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta.
- 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.

## § 10 [Prawa Konsumenta]

Abonentowi będącemu konsumentem, który zawarł niniejszą umowę poza lokalem NET-TELECOM lub na odległość przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej umowy bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia umowy, poprzez złożenie NET-TELECOM oświadczenia w formie pisemnej. Dla zachowania terminu wystarcza nadanie oświadczenia w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego, przed upływem terminu. Prawo odstąpienia od niniejszej umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w przypadkach opisanych w ustawie z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, w tym w szczególności, jeżeli świadczenie usługi rozpoczęte zostanie za zgodą konsumenta, przed upływem wskazanego wyżej 10 dniowego okresu.

## PODPISY

Data		Data	
<b>DOSTAWCA</b>		<b>ABONENT</b>	