

## Regulamin świadczenia usługi „Telefonia VoIP bez limitu”

1. AG Telecom z siedzibą w Warszawie, ul. Lanciego 7 lok. 56, jako dostawca usług VoIP świadczy usługi pod nazwą „Telefonia VoIP bez limitu” (zwane dalej „Usługami”) polegające na udostępnianiu i świadczeniu usług telekomunikacyjnych poprzez pośrednich operatorów telekomunikacyjnych, dystrybutorów lokalnych, regionalnych na rzecz klienta (zwanego dalej „Użytkownikiem”) za pośrednictwem sieci Internet oraz WAN i LAN (zwanymi dalej „Infrastrukturą”) leżących w gestii Użytkownika.
2. Usługi świadczone przez AG Telecom są usługami typu „best effort”, co oznacza, że niemożliwe jest zagwarantowanie minimalnych parametrów jakościowych, z uwagi na fakt, że jakość ta uzależniona jest od czynników nieprzewidywalnych i pozostających również poza zakresem kontroli i odpowiedzialności AG Telecom, a często również Użytkownika.
3. AG Telecom dostarcza również sprzęt i urządzenia telekomunikacyjne (zwany dalej „Sprzętem”), który umożliwia korzystanie z Usług.
4. Użytkownikiem Usług świadczonych przez AG Telecom, zgodnie z obowiązującymi przepisami może zostać osoba, która ukończyła 18 lat i posiada zdolność do zawierania umów cywilnoprawnych oraz firma, która posiada NIP, Regon, i/lub wpis do KRS lub innego rejestru przedsiębiorców.
5. Nabycie przez osobę prawną lub fizyczną Sprzętu i Usług, które posiadają numer konta i kod pin lub inne symbole autoryzacyjne umożliwiające korzystanie z proponowanych rozwiązań, uważane jest za akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
6. AG Telecom zastrzega sobie prawo do zmiany cen Sprzętu i Usług, z jednoczesnym powiadomieniem o tym Użytkownika przez publikację informacji na stronie internetowej [www.agtelecom.pl](http://www.agtelecom.pl).
7. W chwili złożenia zamówienia niektóre z oferowanych produktów rozumianych jako Sprzęt i Usługi, mogą być niedostępne, o czym Użytkownik zostanie poinformowany telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej przez przedstawiciela AG Telecom. Użytkownikowi przysługuje w takiej sytuacji możliwość anulowania zamówienia.
8. Z tytułu świadczonych Usług AG Telecom pobiera wynagrodzenie (zwane dalej „Opłatami”) w postaci przedpłaty według obowiązującego cennika AG Telecom (zwanego dalej „Cennikiem”).
9. Aktualne Cenniki Sprzętu i Usług dostępne są w siedzibie AG Telecom oraz publikowane są na stronie internetowej [www.agtelecom.pl](http://www.agtelecom.pl).
10. Warunkiem rozpoczęcia procesu realizacji zamówienia na rzecz Użytkownika, jest nadesłanie zamówienia drogą elektroniczną na adres e-mail [listy@agtelecom.pl](mailto:listy@agtelecom.pl) lub telefonicznie pod numer 022-2130400 i dokonanie Opłaty za zamówiony Sprzęt i Usługi.
11. Opłaty za Sprzęt i Usługi dokonywane są przelewem na konto bankowe AG Telecom:  
96 1140 2004 0000 3202 3954 1395  
AG Telecom  
ul. Lanciego 7 lok. 56  
02-792 Warszawa  
lub gotówką w zależności od ustaleń pomiędzy przedstawicielami AG Telecom i Użytkownika.
12. Termin ważności odpowiednich Usług (szczególnie jeśli są świadczone w modelu prepaid) oraz zasady korzystania z nich, są szczegółowo opisane na stronie internetowej [www.agtelecom.pl](http://www.agtelecom.pl), niemniej dane konto telefoniczne traci ważność po 90 dniach od momentu wykonania ostatniego połączenia.
13. Przy realizacji każdej Opłaty za Sprzęt i Usługi bezpośrednio na konto bankowe AG Telecom, Użytkownik zobowiązany jest podać w tytule transakcji: numer MAC Sprzętu lub numer faktury proforma oraz adres e-mail.
14. Płatności za Sprzęt i Usługi oraz koszty dostawy powinny być realizowane przed dostawą Sprzętu i Usług.
15. Z chwilą wpłynięcia należności na konto bankowe AG Telecom, Sprzęt zostaje wysłany do Użytkownika wraz z dokumentem sprzedaży (Faktura VAT), a Usługi aktywowane (potwierdzone fakturą VAT).

16. Złożenie zamówienia przez Użytkownika jest równoznaczne z upoważnieniem AG Telecom do wystawienia faktury bez konieczności uzyskania podpisu Użytkownika.
17. Na życzenie Użytkownika, Sprzęt może zostać wysłany "za pobraniem", koszt wysyłki tego rodzaju może się różnić od standardowego.
18. Termin realizacji zamówienia zazwyczaj nie przekracza 48 godzin od daty zaksięgowania środków na koncie bankowym AG Telecom z pominięciem dni świątecznych i sobót. Termin ten nie dotyczy zamówień na artykuły aktualnie niedostępne. W tym przypadku termin realizacji może się wydłużyć (w indywidualnych przypadkach nawet do kilkunastu dni), jednak wtedy Użytkownik zostanie o tym bezzwłocznie poinformowany i ma prawo rezygnacji z zamówienia.
19. Koszt dostawy określa cena dostawy firmy kurierskiej lub Poczty Polskiej dostarczających towar i podawany jest na stronach internetowych AG Telecom.
20. Przy wyborze odpowiedniego dostawcy, Użytkownik automatycznie akceptuje postanowienia odpowiedniego Regulaminu dostawcy.
21. Odbierając towar Użytkownik jest zobowiązany do sprawdzenia, czy przesyłka nie posiada uszkodzeń powstałych podczas transportu. Warunkiem rozpatrzenia ewentualnej reklamacji jest spisanie w obecności pracownika firmy spedycyjnej „Protokołu Reklamacji”.
22. Usługi są oparte na okresie rozliczeniowym w cyklu miesięcznym, który zaczyna się z chwilą wykonania pierwszego połączenia telefonicznego przez Użytkownika w okresie pierwszych trzech miesięcy po dokonaniu aktywacji usługi przez AG Telecom.
23. Wszelkie Opłaty są pobierane przez AG Telecom przed rozpoczęciem lub przedłużeniem świadczenia Usług, ze względu na fakt świadczenia ich w modelu prepaid (przedpłata).
24. Usługa przeznaczona jest dla klientów indywidualnych oraz dla małych firm.
25. Zabronione jest dalsze, zarobkowe terminowanie ruchu telefonicznego, pozyskiwanie darmowych minut (poprzez dzwonienie z wykorzystaniem Usługi do sieci telefonicznych, które za minuty przychodzące do nich oddają minuty wychodzące) oraz wykorzystywanie usługi dla potrzeb CallCenter, telemarketingu oraz masowego wysyłania faksów (fax broadcasting). Korzystanie z planów bez limitów obliuguje użytkownika do przestrzegania nadmiaru wykonywanych połączeń określonych w ilości pięciu tysięcy minut w skali jednego miesiąca z jednego konta telefonicznego, z pominięciem połączeń wewnątrzsieciowych. W przypadkach nadużycia usługi AG Telecom zastrzega możliwość wyłączenia konta użytkownika bez uprzedzenia.
26. AG Telecom nie ponosi prawnofinansowej odpowiedzialności za udostępnienie przez Użytkownika numeru konta i kodu pin osobom trzecim, ani za przesłanie numeru konta i kodu pin na podany przez Użytkownika błędny adres e-mail.
27. AG Telecom nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Użytkownika w ramach świadczonych Usług.
28. AG Telecom jest uprawniony do dokonywania przerw w świadczeniu Usług na czas inspekcji technicznych lub konserwacji urządzeń dokonywanych przez operatora telekomunikacyjnego lub serwis AG Telecom lub upoważnione podmioty.
29. AG Telecom nie odpowiada za ewentualne straty spowodowane udostępnieniem osobom trzecim kodów autoryzacyjnych przez Użytkownika.
30. AG Telecom nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za nie działanie lub niepoprawne działanie Usług związane z nie działaniem lub niepoprawnym działaniem sieci Internet oraz innymi przyczynami niezależnymi od AG Telecom.
31. AG Telecom w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie udostępnianych usług telekomunikacyjnych, które jest następstwem działania siły wyższej, nastąpiło z winy Użytkownika lub na skutek nieprzestrzegania przepisów prawa lub było spowodowane czynnikami, na które AG Telecom nie miało wpływu lub zostało wywołane zdarzeniem niezależnym od AG Telecom.
32. W żadnym przypadku AG Telecom nie odpowiada wobec Użytkownika lub jakiegokolwiek podmiotu za utratę korzyści z powodu złamania postanowień Regulaminu lub innych przyczyn.
33. Usługi telekomunikacyjne udostępniane przy udziale służb i urządzeń innego operatora, wykonywane są zgodnie z zasadami udostępniania usług tego operatora, w zakresie, w jakim AG Telecom korzysta z usług realizowanych przy udziale służb i usług innego operatora.

34. Z przyczyn technicznych AG Telecom może czasowo zawiesić udostępnianie usług objętych Regulaminem.
35. AG Telecom nie ponosi odpowiedzialności za: opóźnienia lub obniżoną jakość transmisji, wynikające z procesów kompresji i dekompresji sygnałów wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, przerwy w komutowanym dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, szkody wykraczające poza szkodę rzeczywistą, typu: utrata zysku, utrata danych, niezrealizowane oszczędności, kosztowe lub inne pośrednie straty lub szkody, wynikające z nie wykonania Usług objętych Regulaminem, w szczególności w przypadku opóźnień w rozpoczęciu świadczenia Usług.
36. Sprzęt oferowany przez AG Telecom posiada gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy.
37. W chwili odbioru Sprzętu, Użytkownik jest zobowiązany do sprawdzenia przesyłki. Ewentualne uszkodzenia należy niezwłocznie zgłosić kurierowi lub pracownikowi Poczty Polskiej oraz skontaktować się z przedstawicielem AG Telecom. Podstawą reklamacji jest stwierdzenie uszkodzenia przy osobach dostarczających przesyłkę.
38. Użytkownikowi przysługuje prawo do składania AG Telecom pisemnych reklamacji dotyczących usług. Reklamacja taka powinna zostać szczegółowo opisana oraz doręczona do siedziby AG Telecom lub przesłana za pośrednictwem faksu na numer: 022-4819698 lub drogą elektroniczną: [listy\(at\)agtelecom.pl](mailto:listy(at)agtelecom.pl)
39. AG Telecom zobowiązana jest do odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
40. We wszystkich sprawach dotyczących oferowanych Usług, Użytkownik powinien kontaktować się z AG Telecom telefonicznie pod numerem 022-2130400 w godzinach pracy AG Telecom (dni powszednie 9:00-17:00) lub pocztą elektroniczną na adres: [listy\(at\)agtelecom.pl](mailto:listy(at)agtelecom.pl).
41. W przypadku, kiedy wraz ze Sprzętem dostarczona jest oryginalna karta gwarancyjna producenta lub importera, napraw gwarancyjnych dokonuje sieć autoryzowanych serwisów, których adresy są podane na karcie gwarancyjnej, zgodnie z zasadami zawartymi w karcie gwarancyjnej. W pozostałych przypadkach naprawy gwarancyjne realizowane są przez serwis AG Telecom.
42. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia Sprzętu z winy Użytkownika, wszelkie koszty pokrywa Użytkownik.
43. Wadliwy Sprzęt należy bezpiecznie zapakować w oryginalne opakowanie wraz z wszelkimi dodatkami, które Użytkownik otrzymał przy dostawie (zasilacz, okablowanie, sterowniki, instrukcje, itp.).
44. Sprzęt musi być dostarczony w oryginalnym opakowaniu. W przypadku braku opakowania ryzyko uszkodzenia Sprzętu podczas transportu ponosi Użytkownik.
45. AG Telecom zastrzega sobie możliwość odesłania reklamowanego Sprzętu, jeśli Sprzęt został dostarczony bez kompletnej dokumentacji.
46. Warunkiem ważności gwarancji jest nienaruszona plomba gwarancyjna (artykuły komputerowe) oraz kopia dokumentu zakupu wraz z drukiem gwarancji.
47. Ujawnione w okresie gwarancji wady będą usuwane bezpłatnie w terminie do 21 dni od daty dostarczenia Sprzętu do AG Telecom. W przypadku konieczności uzyskania ekspertyzy u dostawcy z zagranicy, termin załatwienia reklamacji może ulec przedłużeniu.
48. Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko w momencie odbioru Sprzętu w obecności dostawcy. Warunkiem przyjęcia tego typu reklamacji będzie spisanie wraz z dostawcą protokołu reklamacyjnego.
49. Użytkownik oświadcza, iż został poinformowany o przysługującym mu prawie wglądu w swoje dane osobowe i możliwości ich korekty w związku z ich ochroną prawną na podstawie ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych.
50. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez AG Telecom w celach komercyjnych danych osobowych podanych przy rejestracji Usług zgodnie z ustawą z 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych.

51. AG Telecom nie przekazuje, nie sprzedaje i nie użycza zgromadzonych danych osobowych użytkowników innym osobom lub instytucjom.
52. Zawartość strony [www.agtelecom.pl](http://www.agtelecom.pl) nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu kodeksu cywilnego art. 543. Wszelkie informacje na temat Sprzętu i Usług są zgodne z danymi katalogowymi producentów. AG Telecom zastrzega sobie prawo do ewentualnych błędów.
53. Składając zamówienie Użytkownik akceptuje powyższy Regulamin.
54. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminem, stosowane będą przepisy polskiego prawa cywilnego.
55. Regulamin obowiązuje od dnia 01 listopada 2007 roku. Zmiany Regulaminu będą publikowane na stronach internetowych: [www.agtelecom.pl](http://www.agtelecom.pl).