

**Regulamin świadczenia usług
„Tlenofon” oraz powiązanych usług
dodatkowych
przez Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w
Gdańsku**

I – Definicje

Zwroty użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **FCN** – Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Trzy Lipy 3, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000313046, NIP 583-304-27-23, kapitał zakładowy 1 130 728.00 PLN opłacony w całości, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 8085.

2. **Abonent** – posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych osoba fizyczna, utworzona zgodnie z przepisami prawa osoba prawna lub utworzona zgodnie z przepisami prawa posiadająca zdolność prawną jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z FCN Umowę.

3. **Billing** – szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych na rzecz Abonenta w Okresie Rozliczeniowym.

4. **Cennik** – zestawienie cen Usług zawierające również informacje dodatkowe, w tym w szczególności zasady płatności poszczególnych Usług; aktualne ceny i informacje dodatkowe dostępne są pod adresem www.freeconet.pl w sekcji „Cennik dla oferty Tlenofon”.

5. **Konsument** – osoba fizyczna zainteresowana korzystaniem z Usługi Tlenofon w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

6. **Login** - wskazana w Umowie unikalna nazwa Abonenta w domenie o2.pl, go2.pl, tlen.pl, prokonto.pl lub inna przy użyciu której może nastąpić korzystanie z Usług.

7. **Numer Faksu** – numer udostępniony przez FCN Abonentowi przez okres obowiązywania Zamówienia na usługę „faks2e-mail”; Numer Faksu w okresie obowiązywania Zamówienia jest przydzielony do Loginu Abonenta - w przypadku gdy Zamówienie na usługę „faks2e-mail” przestanie obowiązywać, FCN ma prawo przydzielić Numer Faksu innemu Abonentowi.

8. **Numer Telefonu** – numer udostępniony przez FCN Abonentowi przez okres obowiązywania Zamówienia na usługę „phone2pc”; Numer Telefonu w okresie obowiązywania Zamówienia jest

przydzielony do Loginu Abonenta - w przypadku gdy Zamówienie na usługę „phone2pc” przestanie obowiązywać, FCN ma prawo przydzielić Numer Telefonu innemu Abonentowi,

9. **Okres Rozliczeniowy** – miesięczny okres będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec FCN, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych na Rachunku dniach miesiąca.

10. **Limit Kredytowy** – maksymalna dopuszczalna wartość brutto wykorzystanych i nieopłaconych przez Abonenta Usług, po osiągnięciu której FCN ma prawo zawiesić sprzedaż i świadczenie Usług Abonentowi do czasu uregulowania całości lub części zobowiązań.

11. **Oprogramowanie** – dowolne oprogramowanie umożliwiające realizację połączeń telefonicznych.

12. **Umowa** – Umowa Ramowa pomiędzy FCN a Abonentem, której przedmiotem jest określenie ogólnych zasad korzystania przez Abonenta z płatnych usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych oferowanych przez FCN.

13. **Usługi** – wymienione w Cenniku usługi, w tym w szczególności usługi:

a) **phone2pc** - polegająca na zapewnieniu Abonentowi posługującemu się prawidłowym Loginem i hasłem, możliwości odbioru połączeń głosowych przy pomocy podłączonego do sieci Internet komputera, Numeru Telefonu i Oprogramowania lub przy pomocy podłączonych do Internetu autoryzowanych przez FCN bramek VoIP i aparatu telefonicznego,

b) **faks2email** - polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości otrzymywania faksów w formacie PDF na Konto poczty elektronicznej, przy wykorzystaniu Numeru Faksu. Funkcjonalność, zasady działania, szczegółowy opis Usług a także sugerowane przez FCN bramki VoIP zawarte są na stronie www.freeconet.pl.

14. **Platforma** – ogół urządzeń i oprogramowania FCN niezbędnych do realizacji Usług.

15. **Zamówienie** – zamówienie Usług składane przez Abonenta, po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) wykorzystujące Login, poprzez prawidłowe wypełnienie i przesłanie formularza zamówienia; Abonent może składać Zamówienie na wszystkie lub niektóre Usługi, przy czym każda Usługa wymaga odrębnego Zamówienia; zalogowanie się na konto Abonenta jest tożsame ze złożeniem

zamówienia na usługę zapewnienia realizacji połączeń głosowych z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych (z wyłączeniem połączeń z numerami alarmowymi innymi niż Numer Alarmowy 112), przy pomocy podłączonego do sieci Internet komputera i Oprogramowania lub przy pomocy podłączonych do Internetu autoryzowanych przez FCN bramek VoIP i aparatu telefonicznego,

16. **Rachunek** – faktura VAT oraz inne dokumenty księgowe wystawiane przez FCN zgodnie z przepisami prawa, w szczególności noty odsetkowe,

17. **Regulamin** – niniejszy regulamin.

18. **Numer Alarmowy 112** – jednolity numer alarmowy obowiązujący na terytorium wszystkich krajów Unii Europejskiej z, wykorzystaniem którego w sytuacji zagrożenia życia, zdrowia lub mienia Abonent może uzyskać połączenie ze służbami ratowniczymi powołanymi do niesienia pomocy; połączenie z Numerem Alarmowym 112 zgodnie z Regulaminem jest możliwe tylko w przypadku Abonentów korzystających z Numeru Telefonu, pod warunkiem prawidłowego wypełnienia Deklaracji Abonenta oraz pod warunkiem posiadania włączonej prezentacji numeru (CLIP) na Loginie z którego następuje połączenie. Połączenie z numerem 112 jest bezpłatne.

19. **Deklaracja Abonenta** - oświadczenie złożone za pośrednictwem konta Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) polegające na wskazaniu województwa i powiatu, na terenie którego Abonent przebywa i korzysta z Usług, co umożliwia automatyczne przypisanie Abonentowi jednostki ratowniczej z listy takich jednostek wykorzystywanej przez FCN w porozumieniu z Urzędem Komunikacji Elektronicznej, w przypadku niewypełnienia Deklaracji Abonenta, połączenie z Numerem Alarmowym 112 nie jest możliwe; w przypadku zmiany miejsca (powiatu), w którym Abonent przebywa i gdzie korzysta z Usług, Abonent zobowiązany jest zaktualizować także Deklarację Abonenta.

II - Postanowienia ogólne

§ 1

1. FCN świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Zamówieniu, Regulaminie oraz Cenniku.

20. Aktualny Cennik, zawiera w szczególności koszty usług serwisowych, znajdujących się na stronie www.freeconet.pl w sekcji „Cennik dla oferty Tlenofon”.

2. Usługi dla danego Abonenta mogą być świadczone wyłącznie w oparciu o jedną Umowę - Abonent nie może zawrzeć więcej niż jednej Umowy (z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które mogą zawrzeć dwie umowy ramowe: jedną jako

osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, drugą jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą). Jeżeli Abonent zamierza korzystać z Usług przy wykorzystaniu innych loginów aniżeli Login wskazany w Umowie, FCN umożliwi takiemu Abonentowi korzystanie z Usług przy użyciu loginu dodatkowego (loginów dodatkowych) na zasadach określonych w § 2.

3. FCN świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

FCN świadczy Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych, z zachowaniem właściwych standardów technologicznych. Powyższe oznacza że jakość Usługi świadczonej przez FCN może być uzależniona od przepustowości łącza, za pośrednictwem którego Abonent jest podłączony do Internetu, jak również stabilności i wydajności komputera, za pomocą którego Abonent korzysta z Usługi.

4. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Zamówienia.

5. Świadczenie przez FCN Usług (którejkolwiek z Usług) na rzecz Abonenta wymaga łącznego spełnienia następujących warunków:

- posiadania przez Abonenta Loginu,
 - zawarcia przez Abonenta Umowy z FCN; warunku tego nie stosuje się, jeżeli Umowa obowiązuje,
 - złożenia przez Abonenta Zamówienia, po uprzednim zaakceptowaniu postanowień Cennika i Regulaminu,
7. FCN zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usług w przypadkach, gdy:
- Abonent nie wypełnił warunków opisanych w ustępie 5 niniejszego paragrafu,
 - nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usług,
 - Abonent zalega lub zalegał w płatnościach na rzecz FCN z tytułu świadczonych mu przez FCN jakichkolwiek usług,
 - pozostają nierozliczone zaległe należności wobec FCN z tytułu świadczonych przez FCN jakichkolwiek usług,

§ 2

1. Wysokość opłat za Usługi określa Cennik.

2. Cennik udostępniony jest Abonentowi przed złożeniem Zamówienia na Usługi (którąkolwiek z Usług).

3. O podwyższeniu cen za Usługi, innych zmianach Cennika lub o zmianach Regulaminu FCN powiadamia Abonenta z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, pisemnie lub pocztą elektroniczną na adres email Abonenta wskazany na koncie Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>)

4. Zmienione w trybie opisanym w ustępie poprzedzającym postanowienia

Regulaminu i Cennika wiążą Abonenta, jeśli Abonent nie wypowie Zamówienia w najbliższym terminie wypowiedzenia.

5. Billing jest dostępny dla Abonenta, po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta wykorzystujące Login (<https://konto.tlenofon.pl>), za okres co najmniej trzech ostatnich, zakończonych Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy Abonent korzysta z Usług przy użyciu dodatkowych loginów, zgodnie z ustępem 6. Billing dla wszystkich obsługiwanych loginów (Loginu i loginów dodatkowych) jest dostępny z konta Abonenta wykorzystującego

(<https://konto.tlenofon.pl>) Login i obejmuje szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przy użyciu wszystkich obsługiwanych loginów (Loginu i loginów dodatkowych). W zakresie Usług zrealizowanych przy użyciu loginu dodatkowego – Billing dotyczący wyłącznie takiego loginu jest również dostępny po zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) wykorzystujące login dodany.

7. FCN umożliwia korzystanie z Usług przy użyciu loginu w domenie o2.pl, go2.pl, tlen.pl lub prokonto.pl innego aniżeli Login, podany w Umowie. Świadczenie Usług przy użyciu innych loginów (dodatkowych poza Loginem), może nastąpić wyłącznie i pod warunkiem uprzedniego złożenia takiej dyspozycji przez Abonenta po uprzednim zalogowaniu się na konto

Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) wykorzystujące Login i po dodaniu w zakładce „Konfiguracja” innych loginów w domenie o2.pl, go2.pl lub tlen.pl. Aby dany login dodatkowy został przez Abonenta skutecznie dodany, niezbędna jest akceptacja czynności dodania loginu dokonana poprzez konto (<https://konto.tlenofon.pl>) wykorzystujące login dodany. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność, w szczególności odpowiedzialność finansową, za Usługi zrealizowane przy pomocy tak dodanych loginów. Abonent może w każdym czasie cofnąć dyspozycję obsługi dodanego loginu.

8. W przypadku gdy Abonent złożył dyspozycję dodania dodatkowych loginów, zgodnie z ustępem poprzedzającym, Abonent administruje Usługami poprzez zalogowanie się na konto Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) przy pomocy Loginu. Powyższe oznacza, iż administracja Usługami nie jest możliwa poprzez konto Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) przy użyciu do logowania na konto Abonenta loginów dodanych i następuje wyłącznie poprzez podanie Loginu. Abonent może w każdym czasie cofnąć dyspozycję dodania loginu dodatkowego, przez złożenie takiej dyspozycji poprzez konto (<https://konto.tlenofon.pl>) wykorzystujące Login. W każdej chwili można również dokonać dyspozycji cofającej zgodę na dodanie loginu dodatkowego przez złożenie takiej dyspozycji poprzez konto

(<https://konto.tlenofon.pl>) wykorzystujące login dodany, którego zgoda dotyczyła. Cofnięcie zgody na dodanie loginu dodatkowego zgodnie z postanowieniami zdania poprzedzającego jest równoznaczne z rozwiązaniem Zamówienia na Usługi świadczone przy wykorzystaniu loginu dodanego, przy czym ze strony FCN zaprzestanie świadczenia Usług dla danego loginu dodanego następuje natychmiast. Postanowienia zdania poprzedzającego nie pozbawiają FCN prawa żądania zapłaty za zrealizowane Usługi i za Usługi, za które płatność następuje z góry za określony w Cenniku okres.

9. Wybranie przez Abonenta Numeru Alarmowego 112 powoduje połączenie Abonenta z konkretną jednostką ratowniczą zdefiniowaną przez FCN na podstawie Deklaracji Abonenta. Uwaga: udzielenie Abonentowi pomocy będzie możliwe tylko w przypadku właściwego wypełnienia (aktualizacji) Deklaracji Abonenta, podania operatorowi jednostki ratowniczej, z którym nastąpiło połączenie, właściwego adresu miejsca interwencji oraz posiadania włączonej prezentacji numeru (CLIP) na Loginie z którego następuje połączenie.

III – Zobowiązania Abonenta

§ 3

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Zamówienia, Cennika i Regulaminu.

2. W przypadku udostępnienia Abonentowi przez FCN **nieodpłatnie** Numeru Telefonu (tj. bez opłaty abonamentowej przewidzianej w cenniku), Abonent zobowiązuje się do odebrania przy wykorzystaniu takiego numeru łącznie co najmniej 10 minut rozmów (innych aniżeli realizowanych w ramach sieci Tlenofon) w okresie dowolnych 90 następujących po sobie dni. W przypadku nieodebrania przy wykorzystaniu takiego numeru w okresie dowolnych 90 następujących po sobie dni łącznie co najmniej 10 minut rozmów (innych aniżeli realizowanych w ramach sieci Tlenofon) oraz w przypadku gdy Abonent mimo powiadomienia o tym fakcie nie skorzysta z możliwości zamówienia Numeru Telefonu za opłatą określoną w cenniku, FCN zastrzega sobie prawo wyłączenia numeru, a Abonentowi nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenia. Wyłączony numer FCN ma prawo przydzielić innemu Abonentowi.

IV – Opłaty i inne postanowienia

§ 4

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku według zasad określonych w

Cenniku, w tym w szczególności opłat za Usługi zrealizowane przy użyciu Loginu jak i loginów dodatkowych, dodanych zgodnie z zasadami opisanymi w § 2 ust. 6.

2. Opłaty uiszczane są na podstawie Rachunków wystawianych zgodnie z Umową, Zamówieniem, Cennikiem i Regulaminem.

3. Abonent otrzymuje Limit Kredytowy. Bieżąca wartość Limitu Kredytowego widoczna jest w każdej chwili na koncie Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) w sekcji „Rozliczenia”.

4. FCN przysługuje prawo zmniejszenia Limitu Kredytowego w przypadku, jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą części lub całości Rachunku lub Rachunków, o co najmniej 14 dni od terminu zapłaty.

5. FCN jest uprawniona do wystawienia Rachunku w dniu:

a. w którym wartość brutto Usług wykorzystanych i nieopłaconych przez Abonenta stała się równa lub większa od połowy Limitu Kredytowego, lub

b. w którym upłynął miesiąc kalendarzowy od dnia wystawienia poprzedniego Rachunku, niezależnie od wartości Usług wykorzystanych i nieopłaconych przez Abonenta w tym okresie, lub

c. w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

6. FCN wystawi Rachunek zgodnie z następującą procedurą:

a. w którym wartość brutto Usług wykorzystanych i nieopłaconych przez Abonenta stała się równa lub większa od połowy Limitu Kredytowego, lub

b. w którym upłynął miesiąc kalendarzowy od dnia wystawienia poprzedniego Rachunku, niezależnie od wartości Usług wykorzystanych i nieopłaconych przez Abonenta w tym okresie, lub

c. w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

7. Abonent upoważnia FCN do wystawienia Rachunku bez podpisu Abonenta oraz do przesyłania Rachunków drogą elektroniczną na adres podany na koncie Abonenta.

8. Abonent jest zobowiązany do uregulowania płatności w terminie podanym na Rachunku, przy czym termin zapłaty jest nie krótszy niż 7 dni.

9. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat wynikających z Rachunku.

10. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat FCN pobiera odsetki ustawowe.

11. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności.

§ 5

FCN, po uprzednim wezwaniu Abonenta do usunięcia uchybienia i wyznaczenia mu

w tym zakresie odpowiedniego terminu, ma prawo wstrzymania świadczenia Usług i/lub zablokowania dostępu do Konta poczty elektronicznej Abonenta, w razie zaistnienia któregokolwiek z następujących zdarzeń:

a) opóźnienia w zapłacie jakichkolwiek należności przez Abonenta wobec FCN o 10 dni licząc od dnia wymagalności określonego w Rachunku,

b) rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu,

V - Odpowiedzialność FCN i Reklamacje

§ 6

1. FCN ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych przepisami prawa. z zastrzeżeniem, iż wobec Abonenta niebędącego Konsumentem FCN nie odpowiada za utracone korzyści. FCN nie odpowiada za korzystanie z Usług przez osoby trzecie przy wykorzystaniu Loginu i hasła Abonenta. FCN nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe w związku z podaniem niepoprawnych, nieścisłych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za Usługę.

2. FCN nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jeżeli jest to związane z niską przepustowością łącza, za pomocą którego Abonent jest podłączony do sieci Internet.

3. FCN nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez Abonenta w trakcie połączenia, z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy takich treści oraz nie usuwa albo nie modyfikuje treści będącej przedmiotem transmisji. Wyłączenie odpowiedzialności FCN, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych przez Abonenta treści, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie dłuższej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.

4. FCN świadczy Usługi na porcie Platformy, przez który to port Platforma połączona jest z siecią Internet. FCN nie ponosi odpowiedzialności i nie gwarantuje parametrów transmisji przez sieć Internet, pomiędzy FCN a terminalem Abonenta.

5. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie, za każdy dzień przerywy w świadczeniu Usługi z winy FCN, w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty liczonej według Rachunków z trzech ostatnich Okresów Rozliczeniowych, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, chyba że łączny okres przerywy w Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin. W przypadku gdy Abonent korzysta z

Usługi krócej niż trzy Okresy Rozliczeniowe opłatę, o której mowa w zdaniu powyżej, oblicza się według wystawionych Rachunków.

6. Abonenci będący Konsumentami mogą dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku gdy wysokość szkody powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi przez FCN będzie przekraczać wysokość odszkodowania ustalonego na podstawie ust. 4.

7. Wypłata odszkodowania, o którym mowa w ust. 4, następuje w razie uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do wniosku Abonenta zawartego w reklamacji – w formie pieniężnej, przelewem na wskazany numer rachunku bankowego lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w terminie do 30 dni od uznania reklamacji albo poprzez zaliczenie należnej kwoty odszkodowania na poczet przyszłych należności. W przypadku niewskazania przez Abonenta w reklamacji formy zwrotu odszkodowania, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności.

8. Odpowiedzialność FCN wobec Abonentów niebędących Konsumentami z tytułu innego niż niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jest ograniczona do szkody rzeczywistej, tj. FCN nie ponosi odpowiedzialności w zakresie utraconych korzyści przez Abonenta niebędącego Konsumentem.

§ 7

1. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi należy zgłaszać FCN pisemnie pod adres: Aiton Caldwell S.A. ; 80-172 Gdańsk ; ul. Trzy Lipy 3, telefonicznie pod numerem Infolinii: 222 660 660, faksem lub drogą elektroniczną poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.freeconet.pl.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa nie została należycie wykonana, lub od dnia doręczenia na Konto poczty elektronicznej Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacje złożoną po upływie terminu określonego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym FCN niezwłocznie powiadomi Abonenta.

3. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez FCN listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu lub dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Klienta. FCN potwierdzi na piśmie przyjęcie

reklamacji zgłoszonej w sposób określony w ust. 1 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamację.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- dane Abonenta (imię, nazwisko, nazwę), adres, dane osoby składającej reklamację, jeżeli Abonent nie jest osobą fizyczną,
- numer Umowy oraz Login, którego dotyczy reklamacja,
- opis przedmiotu reklamacji wraz ze wskazaniem reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację. Reklamujący powinien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne będące w jego posiadaniu dowody, którymi uzasadnia reklamację.
- w przypadku gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności,
- podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. powyżej, FCN, o ile uzna, że jest to konieczne do rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni oraz zakres uzupełnienia. z pouczeniem, iż niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. FCN udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku nieudzielenia przez FCN odpowiedzi w powyższym terminie, uważa się że reklamacja została uwzględniona.

7. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w zakresie określonym w ust. 1 na drodze postępowania sądowego. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE lub postępowania przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE.

VII - Rozwiązanie Umowy

1. Umowa może zostać rozwiązana przez FCN, za pisemnym wypowiedzeniem, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie powinno zawierać przyczynę uzasadniającą.

2. Umowa może zostać rozwiązana przez FCN bez wypowiedzenia, w trybie

natychmiastowym, w przypadku, gdy Abonent:

- a) podał nieprawdziwe dane lub złożył nieprawdziwe oświadczenie,
- b) swoim zaniechaniem lub działaniem powoduje lub może spowodować szkody lub zagrożenia dla funkcjonowania lub integralności Platformy lub połączonych z nią systemów podmiotów trzecich,
- c) swoim zaniechaniem lub działaniem narusza postanowienia Regulaminu lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa,

po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń lub usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie wyznaczonego Abonentowi w tym celu dodatkowego terminu.

3. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta, za pisemnym wypowiedzeniem, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie powinno zawierać dane identyfikujące Abonenta, a w szczególności unikalną nazwę (login) dostępu do konta Abonenta.

4. Jeżeli na Koncie Abonenta w dniu rozwiązania Umowy znajdują się niewykorzystane środki, to środki te zwracane są na rachunek bankowy Abonenta. W przypadku korygowania przez Operatora Opłaty od Abonenta, rachunek bankowy Abonenta zostanie uznany skorygowaną kwotą nie wcześniej niż w dniu otrzymania przez Operatora podpisanej przez Abonenta kopii faktury korygującej wystawionej przez Operatora i nie później niż w terminie siedmiu dni roboczych od dnia otrzymania tej podpisanej faktury. Abonentowi nie przysługują odsetki od korygowanej kwoty. W dniu, w którym Umowa została rozwiązana lub wygasła, FCN zaprzestaje świadczenia Usług. W tym dniu Abonent bezpowrotnie traci dostęp do konta Abonenta i zawartych w nim danych.

5. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta, utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, upływu okresu, na który została zawarta. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych przyczyn, FCN ma prawo zaprzestania świadczenia Usług.

6. W przypadku zawarcia Umowy, związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez FCN z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta jest równa wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

VII - Postanowienia końcowe

§ 8

1. Zamówienie w zakresie wszystkich Usług może być rozwiązane przez każdą ze stron w każdym czasie ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem, iż Zamówienie Numeru Telefonu i Numeru Faksu może być rozwiązane przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, o ile wcześniej nie rozwiązał Zamówienia w zakresie wszystkich Usług (wówczas Zamówienie Numeru Telefonu i Faksu rozwiąże się w terminie przewidzianym dla rozwiązania Zamówienia w zakresie wszystkich Usług). Rozwiązania Zamówień Numeru Telefonu i Numeru Faksu Abonent dokonuje poprzez złożenie stosownej dyspozycji po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>).

2. Zamówienie, po uprzednim wezwaniu do usunięcia uchybienia i wyznaczeniu stosownego terminu, może być rozwiązane przez FCN w trybie natychmiastowym, w przypadku:

- a) dołączenia przez Abonenta do sieci FCN urządzeń nie spełniających wymagań określonych przepisami prawa,
- b) opóźnienia w zapłacie za korzystanie z Usług o dłużej niż 14 dni,
- c) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji lub przedstawienia fałszywych dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy,
- d) wszczęcia wobec Abonenta postępowania egzekucyjnego, likwidacyjnego lub postępowania o ogłoszenie upadłości,
- e) wykorzystania przez Abonenta Usług do celów niezgodnych z prawem,

2. Z dniem rozwiązania Zamówienia, FCN zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych Zamówieniem.

§ 9

1. Obsługa serwisowa realizowana jest za pośrednictwem Infolinii pod numerem 222 660 660 w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-18.00 oraz poprzez stronę www.freeconet.pl.

2. Jeżeli wykonanie usługi serwisowej wiąże się z kosztami, są one każdorazowo określane w Cenniku.

3. Aktualny Cennik dostępny jest na stronie internetowej www.freeconet.pl w sekcji „Cennik dla oferty Tlenofon”.

§ 10

1. Cesja praw Abonenta wynikających z Zamówienia jest wyłączona.

2. Abonent będący Konsumentem może odstąpić od Zamówienia (na każdą z Usług z osobna) w terminie 10 dni od dnia złożenia Zamówienia (na poszczególną Usługę) bez podania przyczyny. Uprawnienie Abonenta do odstąpienia od

Zamówienia wygasa z chwilą zrealizowania w tym terminie przez FCN na rzecz Abonenta Usług (którejkolwiek z Usług).

3. Abonent wyraża zgodę na natychmiastowe rozpoczęcie świadczenia usług.

4. FCN informuje Abonenta, iż podanie danych osobowych Abonenta przy korzystaniu z usług jest dobrowolne, przy czym warunkuje ono wykonanie Usług przez FCN na rzecz Abonenta. Dane przekazane FCN przez Abonenta w związku ze składaniem Zamówienia lub w trakcie korzystania z Usług będą wykorzystywane przez FCN wyłącznie w celu wykonania Usług, chyba że Abonent udostępnił je również FCN w innym celu. Abonent wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie danych Abonenta przez FCN i przez podmioty, którymi FCN się przy wykonaniu Usług posługuje w celu prawidłowego wykonania Usług. Abonent oświadcza, iż został poinformowany o prawie wglądu i prawie poprawiania swoich danych. Abonent oświadcza, iż jego dane podawane FCN w procesie składania Zamówienia lub w trakcie korzystania z Usług są zgodne z rzeczywistością.

5. Wszelkie zmiany w Regulaminie i Cenniku publikowane będą na stronie www.freeconet.pl oraz na koncie Abonenta w terminie, co najmniej 30 dni kalendarzowych przed wejściem tych zmian w życie.

6. Do dnia poprzedzającego wejście w życie zmian Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian, poprzez doręczenie wypowiedzenia na piśmie do FCN. W takim wypadku FCN nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba, że zmiana Regulaminu wynika z konieczności dostosowania do potrzeb powszechnie obowiązującego prawa lub usunięcia klauzul niedozwolonych. Brak wypowiedzenia Umowy w tym trybie oznacza przyjęcie bez zastrzeżeń wszystkich zmian w Regulaminie lub Cenniku.

7. Pod warunkiem wyrażenia odrębnej zgody przez Abonenta niektóre postanowienia Regulaminu lub Oferty mogą być modyfikowane ogłaszanym przez FCN regulaminem promocji.

8. Na podstawie art. Art. 105 ust. 4a.i 4a¹ ustawy z dnia 19 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe(Dz.U. 2002 r. Nr. 72 poz.665 z późn. zm.) w zawiązku z art.13 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz.530),Abonent upoważnia Aiton Caldwell S.A. do występowania i uzyskiwania dotyczących firmy informacji gospodarczych z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Canaletta 4. oraz do występowania do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej

S.A. z siedzibą we Wrocławiu ul. Armii Ludowej 21 o ujawnianie informacji gospodarczych.

9. Abonent wyraża zgodę na przesyłanie wszelkich informacji dotyczących zmiany Regulaminu, Cennika lub Umowy pocztą elektroniczną na adres email Abonenta wskazany na koncie Abonenta.

10. W sprawach w Regulaminie nie uregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polskie sądy powszechne.