

**Aiton** Caldwell *Caldwell*



---

Regulamin świadczenia usług  
telekomunikacyjnych FCN

*Caldwell*

## § 1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (dalej „Ustawa”), określa zakres i warunki świadczenia Usług na rzecz Abonenta przez Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Trzy Lipy 3, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000313046, NIP 583304-27-23, kapitał zakładowy 1 130 728 PLN opłacony w całości.

## § 2. Definicje

Na potrzeby interpretacji Regulaminu i innych dokumentów przyjmuje się następujące definicje:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej będąca stroną Umowy zawartej z FCN.
2. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna FCN, której zadaniem jest w szczególności udzielanie Abonentowi informacji niezbędnych do wykonywania Umowy i korzystania z Usług oraz do obsługi serwisowej i gwarancyjnej.
3. **Cennik** – wykaz Usług zawierający zestawienie rodzaju i wysokość opłat (w tym cennik połączeń międzynarodowych), dostępny również pod adresem internetowym [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl)
4. **Cennik Promocji** – promocyjna modyfikacja Cennika w szczególności w zakresie cen, rabatów, upustów, Usług, ich parametrów lub zakresu, ograniczona w szczególności co do określonego kręgu Abonentów, do których jest skierowana lub czasu obowiązywania, lub ustalona indywidualnie z Abonentem; Cennik Promocji może stanowić odrębny dokument.
5. **Konto** – wirtualny rachunek Abonenta, dostępny przez Panel Klienta, służący do wpłacania środków przeznaczonych na korzystanie z Usług.
6. **Oplaty** – kwota lub kwoty należne FCN od Abonenta, których wysokość naliczana jest adekwatnie do świadczonych Usług określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji.
7. **Panel Klienta** – aplikacja www umożliwiająca zarządzanie Usługami przez Abonenta w zakresie określonym w Umowie, stanowiąca przedmiot praw autorskich.
8. **Regulamin** – niniejszy regulamin, określający ogólny zakres i warunki świadczenia Usług.
9. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług pomiędzy FCN a Abonentem, której integralną część stanowią Regulamin, Cennik oraz Cennik Promocji.
10. **Urządzenie** – końcowe urządzenie lub oprogramowanie telekomunikacyjne służące do korzystania z Usług.
11. **Usługa** – usługa telekomunikacyjna świadczona przez FCN na rzecz Abonenta;
12. **Użycie Miesięczne** – wartość Opłat należnych FCN od Abonenta za Usługi świadczone Abonentowi w miesiącu kalendarzowym.
13. **FCN** – Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Trzy Lipy 3, wpisaną 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 PLN opłacony w całości - przedsiębiorca telekomunikacyjny będący stroną Umowy i który świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie niniejszego Regulaminu.

## § 3. Zawarcie Umowy

1. Przez zawarcie Umowy FCN zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania Opłat za wykonane Usługi oraz przestrzegania postanowień Regulaminu.
2. Umowa zawierana jest poprzez rejestrację Abonenta na stronie internetowej [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl).
3. Zawarcie i wykonywanie Umowy przez FCN uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta w danej lokalizacji.
4. Usługi są dostępne niezwłocznie po zarejestrowaniu Abonenta na stronie internetowej [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl). Skorzystanie z Usług wymaga dokonania przez Abonenta konfiguracji w Panelu Klienta.
5. FCN zastrzega sobie prawo do kopiowania doręczonych dokumentów i przechowywania ich kopii przez okres wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy.
6. Abonent zawierając Umowę oświadcza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych lub w przypadku, gdy posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych uzyskał zgodę przedstawiciela ustawowego.

## § 4. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy lub odstąpienia od Umowy

1. FCN ma prawo odmowy zawarcia Umowy lub wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. braku możliwości technicznych FCN do świadczenia Usług,
  - b. niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Abonenta do usunięcia stanu niespełnienia warunków,
  - c. podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy, po uprzednim wezwaniu Abonenta do przekazania prawidłowych danych.

## § 5. Świadczenie Usług

1. W zakresie Usług – z zastrzeżeniem szczegółowych postanowień Regulaminu, Cennika i Cennika Promocji FCN zobowiązuje się do udostępnienia Abonentowi przyłącza do sieci FCN umożliwiającego w szczególności realizację telefonicznych połączeń krajowych do sieci stacjonarnych i do sieci komórkowych oraz połączeń międzynarodowych, w tym połączeń na telefony alarmowe we wskazanej przez Abonenta lokalizacji oraz zapewnia obsługę serwisową. W ramach opłaty za konto użytkownika FCN zapewnia gotowość do świadczenia Usług oraz obsługę Abonenta. W ramach opłaty za przyznany numer FCN zapewnia możliwość wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych.
2. FCN gwarantuje parametry Usługi na styku systemu FCN z siecią Internet. Abonent jest zobowiązany zapewnić dostęp do sieci Internet oraz infrastrukturę sieci LAN i inne media umożliwiające przyłączenie Urządzeń i świadczenie Usług przez FCN.
3. Abonent jest stroną wyłącznie odpowiedzialną za prawidłowe funkcjonowanie sieci LAN w lokalizacji Abonenta oraz za dostawę i jakość mediów, w szczególności dostępu do sieci Internet, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Usług i Urządzeń.
4. FCN świadczy Usługę z uwzględnieniem standardów określonych powszechnymi przepisami prawa.
5. FCN świadczy Usługi zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz IETF (Internet Engineering Task Force), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
6. FCN w zakresie świadczenia Usług korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
7. W przypadku zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru telefonicznego od innego operatora telekomunikacyjnego (dawcy), FCN nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usługi spowodowane działaniem lub zaniechaniem dawcy numeru. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie. W przypadku niedotrzymania tego terminu, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań Konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci FCN Abonentowi przysługuje od FCN jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań Konta z ostatnich

trzech miesięcy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia (odpowiednio) przeniesienia numeru lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy.

8. Informacje dotyczące Usług zawarte są w Regulaminie, Cenniku, Cenniku Promocji oraz na stronie internetowej [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl).
9. Abonent może samodzielnie konfigurować Usługi, dokonywać aktywacji i dezaktywacji poprzez Panel Klienta. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Panelu Klienta. Konfigurowanie Usług jest również możliwe telefonicznie, za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Za aktywowane Usługi Abonent ponosi opłaty zgodnie z Cennikiem.
10. W przypadku przeczości Cennik Promocji ma pierwszeństwo przed odmiennymi postanowieniami Regulaminu i Cennika.

## § 6. Urządzenie

1. FCN publikuje na stronie [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl) listę Urządzeń certyfikowanych do korzystania z Usług.
2. FCN nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi w przypadku wykorzystania przez Abonenta Urządzeń innych, niż urządzenia certyfikowane, o których mowa w ust. 1.
3. FCN może zażądać od Abonenta odłączenia od sieci FCN Urządzeń innych, niż określonych w ust. 1, jeżeli Urządzenia te zakłócają funkcjonowanie sieci FCN lub są niezgodne z obowiązującymi dla takich Urządzeń standardami.

## § 7. Obsługa klienta

1. FCN prowadzi serwisową obsługę Abonenta w zakresie świadczonych Usług, a w szczególności pomoc przy konfiguracji Usług, o których mowa w §5, na warunkach opisanych w Regulaminie. Cena za godzinę pracy określona jest w Cenniku. Informacja o kosztach usług serwisowych jest udzielana przez BOK. FCN wykonuje czynności serwisowe w zakresie konfiguracji Usług FCN w godzinach wskazanych na stronie internetowej [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl).
2. Za czynności podjęte w wyniku nieuzasadnionego zgłoszenia awarii (niewynikającej z wadliwego działania Usługi, w szczególności spowodowane błędnym funkcjonowaniem infrastruktury Abonenta, jego łącza dostępowego do sieci Internet lub podłączeniem do sieci Urządzenia innego, niż wskazane w §6) FCN może pobierać Opłaty zgodnie z Cennikiem lub Cennikiem Promocji.
3. Kontakt z BOK możliwy jest za pośrednictwem:
  - a. poczty elektronicznej pod adresem email [info@fcn.pl](mailto:info@fcn.pl) dla zapytań ogólnych, [service@fcn.pl](mailto:service@fcn.pl) dla zapytań technicznych,
  - b. infolinii dostępnej pod numerem 22 10 10 100,

- c. formularza kontaktowego na stronie [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl).
4. Abonent może zarejestrować swoje dane w celu korzystania z uprawnień, o których mowa w Ustawie, przez doręczenie karty rejestracyjnej do BOK, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. Po takim zarejestrowaniu danych Abonent zobowiązany jest do informowania FCN o wszelkich zmianach tych danych, a także przeniesieniu praw i obowiązków, wynikających z Umowy, na inną osobę. Abonent może zażądać wyrejestrowania swoich danych, a tym samym zrezygnować ze wskazanych uprawnień, w każdym czasie, przez doręczenie FCN na piśmie żądania wyrejestrowania danych. Karta rejestracyjna dostępna jest na [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl).
  5. FCN może uzależnić zarejestrowanie danych Abonenta od potwierdzenia przez niego, że dane te są prawdziwe, w tym dotyczą Abonenta, a osoba składająca podpis pod kartą rejestracyjną reprezentuje tego Abonenta. Będąca następstwem zarejestrowania danych możliwość korzystania z uprawnień Abonenta wskazanych w Ustawie, jak również umieszczenia jego danych w spisie abonentów, uzależniona jest od potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Dokumenty wymagane dla wskazanego potwierdzenia określone są w szczególności na stronie internetowej [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl) oraz w karcie rejestracyjnej. Rejestracja dokonywana jest w systemie informatycznym FCN.
- § 8. Reklamacje**
1. Reklamacji podlega niedotrzymanie z winy FCN daty rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, nieprawidłowe obliczenie Opłaty.
  2. Jednostką FCN rozpatrującą reklamacje dotyczące Usług, w zakresie objętym odpowiedzialnością FCN, jest BOK.
  3. Reklamacja może być złożona:
    - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
    - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK,
    - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. pocztą elektroniczną na adres [info@fcn.pl](mailto:info@fcn.pl).
  4. Reklamacja powinna zawierać, co najmniej:
    - a. imię i nazwisko lub pełną nazwę firmy oraz miejsce zamieszkania lub adres siedziby Abonenta,
    - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
    - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - d. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny (login Abonenta) nadany Abonentowi przez FCN lub adres miejsca zakończenia sieci,
    - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej daty rozpoczęcia świadczenia Usługi,
    - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
    - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
    - h. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w FCN, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca FCN, przyjmując reklamację, jest zobowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
  6. W przypadku gdy reklamacja złożona w innej formie, niż przewidziana w ust. 5, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się Abonenta.
  7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w BOK, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca FCN, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FCN w terminie czternastu dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie, o ile w tym czasie nie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację.
  9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki FCN rozpatrującej reklamację.
  10. Reklamacja rozpatrywana będzie przez FCN w terminie trzydziestu dni od jej zgłoszenia, pod rygorem uznania, że reklamacja jest zasadna.
  11. FCN potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, chyba, że reklamacja została złożona w formie elektronicznej. W takim przypadku FCN potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty

- elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, FCN potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
12. Jeżeli wysłana przez FCN odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, FCN, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  13. Reklamujący, w porozumieniu z FCN, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 12, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, FCN ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  14. FCN nie jest zobowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
  15. Reklamację złożoną po upływie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, 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 pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się Abonenta.
  16. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat, również tych objętych reklamacją.
  17. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, może dochodzić roszczeń w postępowaniu mediacyjnym, prowadzonym przez Prezesa UKE. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub FCN nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.
  18. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, FCN przekaza reklamującemu na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
    - a. zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu przekazując jednocześnie informację o właściwym podmiocie uprawnionym albo;
    - b. odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli FCN nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi - na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta - Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- ### § 9. Zmiana i Rozwiązanie Umowy
1. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
  2. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przyjmuje się dzień doręczenia wypowiedzenia na adres siedziby FCN.
  3. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu, a FCN zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług.
  4. W okresie wypowiedzenia naliczane są Opłaty wynikające z Umowy.
  5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy może spowodować bezpowrotną utratę konfiguracji usług oraz danych Abonenta przechowywanych w systemie danych i wykorzystywanych przez Abonenta przy korzystaniu z Usług, na co Abonent wyraża zgodę.
  6. FCN może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym, na dzień złożenia Abonentowi pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu umowy w przypadku, gdy:
    - a. Abonent podał nieprawdziwe dane przy zawarciu Umowy i nie wskazał prawdziwych danych pomimo wezwania ze strony FCN,
    - b. poprzez korzystanie z Usług, swoim działaniem lub zaniechaniem Abonent powoduje lub może spowodować szkody FCN lub innych Abonentów sieci FCN i nie zaprzestął tych naruszeń pomimo wezwania ze strony FCN,
    - c. wobec Abonenta wszczęto postępowanie likwidacyjne,
    - d. Abonent poprzez korzystanie z Usług narusza postanowienia Regulaminu, Umowy, Cennika, Cennika Promocji lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa i



- nie zaprzestał tych naruszeń pomimo wezwania ze strony FCN,
- e. Abonent pomimo żądania FCN nie odłączył od sieci FCN Urządzeń zakłócających funkcjonowanie sieci FCN,
  - f. Abonent narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy i nie zaprzestał takiego naruszenia pomimo wezwania przez FCN.
7. Jeżeli w chwili rozwiązania Umowy na Koncie znajdują się niewykorzystane środki, są one zwracane Abonentowi na wskazany rachunek bankowy.
  8. FCN jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji w przypadku istotnych zmian warunków rynkowych, technologicznych, konkurencyjnych, organizacyjnych, kosztów utrzymania albo kosztów świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 9-12 poniżej. O powodzie wprowadzenia zmian FCN każdorazowo poinformuje Abonenta.
  9. Treść każdej proponowanej przez FCN zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji publikowana będzie na stronie internetowej [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie dostarczona Abonentowi, który udostępnił swoje dane zgodnie z § 7 ust. 4 i 5 na piśmie lub na żądanie Abonenta, który udostępnił w tym celu niezbędne dane - za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
  10. W przypadku zmian warunków Umowy wprowadzanych przez FCN, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji, Abonent jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na dzień wejścia w życie wprowadzanych zmian. Brak wypowiedzenia Umowy w tym trybie oznacza przyjęcie przez Abonenta bez zastrzeżeń wszystkich zmian Umowy, w tym zawartych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji.
  11. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, FCN wykonuje obowiązki związane z zawiadomieniem Abonenta o zmianach poprzez podanie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacji:
    - a. o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku, Cenniku Promocji, o terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy uwzględniających tę zmianę,
    - b. o prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian.
  12. FCN może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 10, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie w przypadku, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
  13. W okresie 21 dni od dnia, w którym saldo na Koncie stało się i pozostaje ujemne FCN poinformuje o tym Abonenta. Umowa wygasa po upływie 3 miesięcy kalendarzowych od dnia, w którym saldo na Koncie stało się i pozostaje ujemne.
  14. Wszelkie zmiany oraz uzupełnienia Umowy ustalone indywidualnie z Abonentem mogą być dokonywane w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
  15. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, FCN utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
  16. Oświadczenie konsumenta dotyczące zmiany Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia, o którym mowa w ust. 15 powyżej.

#### § 10. Zawieszenie świadczenia Usług

1. FCN może zawiesić świadczenie Usług w przypadku, gdy:
  - a. Abonent wskazał nieprawdziwe lub nieprawidłowe dane przy zawarciu Umowy,
  - b. poprzez korzystanie z Usług, swoim działaniem lub zaniechaniem Abonent powoduje lub może spowodować szkody FCN lub innych Abonentów sieci FCN,
  - c. wobec Abonenta wszczęto postępowanie likwidacyjne,
  - d. Abonent poprzez korzystanie z Usług narusza postanowienia Regulaminu, Umowy, Cennika, Cennika Promocji lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
  - e. nastąpi zmiana prawa, które uniemożliwia FCN świadczenie Usług,
  - f. Abonent narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy i nie zaprzestał takiego naruszenia pomimo wezwania przez FCN.
2. W przypadku sporu co do wysokości Opłaty Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia należności nieobjętych sporem.
3. FCN może przerwać albo w niezbędnym zakresie ograniczyć świadczenie Usług lub zmienić warunki ich świadczenia, jeżeli zachodzą poważne okoliczności uniemożliwiające zachowanie ciągłości świadczenia Usług, w sytuacjach szczególnego zagrożenia, lub zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej lub ochrony danych w sieci FCN.

4. FCN może wznowić świadczenie Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia ich świadczenia.
5. W przypadku, gdy zawieszenie świadczenia Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta obejmuje okres 90 dni, FCN jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Umowa wygasa na skutek śmierci Abonenta, utraty bytu prawnego Abonenta oraz utraty przez FCN uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.

#### § 11. Opłaty

1. Wysokość Opłat określa Umowa, Cennik Promocji lub Cennik.
2. Abonent uiszcza opłaty za Usługi przez doładowanie Konta. Doładowanie Konta może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych FCN, zgodnie z zasadami wskazanymi na stronie [www.fcnc.pl](http://www.fcnc.pl).
3. FCN pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu wykonania Usługi. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku.
4. Rozliczenie z tytułu Usług dokonywane jest przez potrącenie środków zgromadzonych na Koncie zgodnie z zasadami taryfikacji przewidzianymi Cennikiem, w trakcie lub po bezpośrednio po zakończeniu świadczenia danej usługi. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za niektóre wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Abonenta z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia Konta dokonanego przez Abonenta w terminie późniejszym.

#### § 12. Odpowiedzialność

1. FCN ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem, a w przypadku Abonentów niebędących konsumentami - do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej przez Abonenta.
2. FCN nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek siły wyższej, działania osoby trzeciej, za którą FCN nie ponosi odpowiedzialności, działania Abonenta lub osoby, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność lub niezachowania przez Abonenta przepisów bądź postanowień Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W przypadku Abonentów niebędących konsumentami FCN nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Abonenta korzyści.
4. FCN nie ponosi odpowiedzialności za błędną konfigurację Usług wykonaną przez Abonenta, w szczególności FCN nie odpowiada za błędne połączenie z numerem alarmowym, jeżeli Abonent wskazał błędną lokalizację zakończenia sieci lub używa Urządzenia innego, niż wskazane w §6.
5. FCN nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane przez Abonenta dane, z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy danych oraz nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.
6. FCN nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione skorzystanie z Usług przez podmiot inny niż Abonent. Za korzystanie z Usług odpowiada wyłącznie Abonent. Abonent zobowiązany jest zabezpieczyć na własny koszt dostęp do Usług w taki sposób, aby mogły z niej korzystać wyłącznie osoby upoważnione, w szczególności poprzez wprowadzenie i zachowanie w poufności stosownego loginu i hasła, oprogramowanie zabezpieczające przed atakiem poprzez sieć a także inne zabezpieczenia informatyczne i fizyczne.
7. FCN nie jest zobowiązany do sprawdzania danych przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych FCN przez Abonenta. Wyłączenie odpowiedzialności FCN obejmuje także automatyczne i krótkotrwale pośrednie przechowywanie transmitowanych danych Abonenta, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
8. Podczas korzystania z Usług, Abonent zobowiązuje się posługiwać wyłącznie danymi, do których ma tytuł prawny. Abonent zwalnia FCN z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek posługiwania się przez Abonenta wadliwymi danymi (w szczególności takimi, do posługiwania się którymi Abonent nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda. W takim przypadku Abonent zobowiązuje się wstąpić do procesu w miejsce FCN nie później, niż w terminie siedmiu dni roboczych od dnia powiadomienia Abonenta przez FCN o takim procesie oraz pokrycia wszystkich kosztów i szkód FCN wynikłych na skutek lub w związku z tym procesem.
9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług trwającej dłużej niż 12 godzin lub wadliwego działania Usług, za które FCN ponosi odpowiedzialność stosownie do postanowień ustępów poprzedzających, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej miesięcznej opłaty za Usługę z ostatnich trzech miesięcy bezpośrednio poprzedzających dzień przerwy w świadczeniu Usług. Jeżeli miesięcy było mniej niż trzy do ustalenia średniej Opłaty bierze się wszystkie pełne miesiące.
10. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do wniosku Abonenta – poprzez zaliczenie kwoty należnego odszkodowania na poczet przyszłych Opłat, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekazem pocztowym w terminie 14 dni.
11. Abonent niebędący konsumentem wyraża zgodę na ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej FCN do wysokości trzech kolejnych Opłat otrzymanych przez FCN od

Abonenta w dowolnie wybranym przez Abonenta roku kalendarzowym za Usługę, z której wynikała ta odpowiedzialność odszkodowawcza.

12. Ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej FCN nie dotyczy szkód wyrządzonych Abonentowi z winy umyślnej FCN.
13. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego Urządzenia, niezależnie od tego, kto zlecał Usługę lub z niej korzystał.

### § 13. Tajemnica telekomunikacyjna

1. FCN zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z Usług, danych dotyczących Abonenta, okoliczności i rodzaju połączeń, a także informacji o świadczonych na rzecz Abonenta Usługach, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone lub wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. FCN będzie gromadził w swojej bazie i przetwarzał dane Abonenta zawarte w Umowie w celu jej wykonania, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
3. FCN dochowa uzasadnionej technicznie i ekonomicznie staranności, odpowiedniej do stopnia zagrożenia, przy zabezpieczeniu swoich urządzeń teleinformatycznych przed ujawnieniem danych Abonenta lub tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. Abonent oświadcza, że przekazane w Umowie są prawdziwe i przyjmuje do wiadomości, że dane te będą przekazywane i wykorzystywane zgodnie z Ustawą, w tym do przekazywania informacji o lokalizacji w zakresie połączeń kierowanych na połączenia alarmowe.
5. FCN gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w przepisach Ustawy, w zakresie danych przekazanych przez Abonenta w Umowie.
6. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług FCN uprawniony jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach Ustawy, polegających w szczególności na podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych. W przypadku

wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, FCN informuje o tym, że stosowane przez niego środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia takiego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. FCN jest obowiązany do eliminacji przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i Usług. FCN uprawniony jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i Usług.

### § 14. Kontakt

1. FCN świadczy usługę z wykorzystaniem elektronicznych lub pisemnych form komunikacji. W szczególności zarządzanie Usługami, płatnościami Opłat, drukowanie faktur VAT oraz billingów połączeń możliwe jest z elektronicznego Panelu Klienta, zabezpieczonego indywidualnym loginem i hasłem. Wyłącznie Abonent ponosi odpowiedzialność za skorzystanie z Panelu Klienta przez osoby trzecie.
2. FCN, o ile Regulamin lub Ustawa nie stanowi inaczej, przyjmuje korespondencję dotyczącą świadczonych przez siebie Usług drogą elektroniczną, z wykorzystaniem formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl) lub pocztą elektroniczną na adresy podane na stronie WWW.
3. Abonent, o ile Regulamin lub Ustawa nie stanowi inaczej, przyjmuje korespondencję dotyczącą zamówionych przez siebie Usług drogą elektroniczną, z wykorzystaniem wskazanego w Umowie adresu e-mail.
4. Abonent oświadcza, iż wskazany przez Abonenta w Umowie E-mail jest:
  - a. użytkowany wyłącznie przez Abonenta,
  - b. zapewnia bezpieczeństwo przekazu komunikatów w rozumieniu art. 175 Ustawy,
  - c. wolny od mechanizmów uniemożliwiających FCN przesłanie, niezbędnej dla świadczenia Usług, korespondencji elektronicznej.
5. Abonent zobowiązany jest każdorazowo informować FCN o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, w szczególności adresu, w przypadku Abonentów niebędących konsumentami pod rygorem uznania pism skierowanych na ostatnio wskazany FCN adres za skutecznie doręczone.

### § 15. Oświadczenia Abonenta

1. Abonent oświadcza, że uzyskał w sposób jednoznaczny, zrozumiały i wyczerpujący wszystkie żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
  - a. czynnościach składających się na procedurę zawarcia Umowy,
  - b. skutkach prawnych akceptacji przez Abonenta Regulaminu i Cennika, Cennika Promocji lub innych dokumentów,



- c. metodach i środkach technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych,
  - d. istotnych właściwościach Usług, a w szczególności o ewentualnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, oraz celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usług, wprowadzanych przez FCN do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Abonent,
  - e. Opłacie obejmującej wszystkie składniki, a w szczególności podatki,
  - f. zasadach zapłaty Opłaty,
  - g. miejscu i sposobie składania reklamacji,
  - h. prawie wglądu do swoich danych i ich poprawiania oraz usuwania,
  - i. prawie cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych i przesyłania informacji handlowej,
  - j. zakresie, celu i okresie przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych, a także o możliwościach wpływu na zakres tego przetwarzania,
  - k. bezpieczeństwie świadczenia Usług i zachowaniu tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do danych, którymi się posługuje przy zawarciu Umowy i konfiguracji Usług pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.
  3. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych na potrzeby wynikające z Umowy przez FCN oraz upoważnia FCN do przekazywania tych danych podmiotom współpracującym z FCN w związku ze świadczeniem Usług.
  4. Abonent oświadcza, iż został poinformowany o prawie wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania oraz usuwania. Abonent został poinformowany o prawie żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych, w zakresie, który nie jest niezbędny do wykonywania postanowień Umowy i świadczenia Usług.
  5. Abonent akceptuje fakt, iż zawarcie i wykonywanie Umowy przez FCN uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta, w danej lokalizacji.
  6. Abonent oświadcza, że nie wykorzysta systemu teleinformatycznego FCN do dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
  7. Abonent oświadcza, że uzyskał nieodpłatnie Regulamin, Cennik (w tym cennik połączeń międzynarodowych) oraz Cennik Promocji i zapoznał się szczegółowo z ich treścią przed zawarciem Umowy i rozpoczęciem świadczenia Usług.
- również innych postępowań, w szczególności postępowania likwidacyjnego, które mogą mieć wpływ na wykonanie Umowy.
2. Dla usunięcia wątpliwości Strony postanawiają w myśl art. 58 §3 k.c., że w przypadku, gdyby jakkolwiek część Regulaminu, Cennika, Umowy lub Cennika Promocji okazała się nieważna lub w inny sposób prawnie wadliwa, pozostała część takiego dokumentu pozostanie w mocy. Postanowienia nieważne lub w inny sposób prawnie wadliwe uznaje się za wykreślone, a w ich miejsce wchodzi postanowienia o treści zgodnej z powszechnie obowiązującym prawem i dotychczasowym brzmieniem tego postanowienia, a gdyby nie można było ustalić brzmienia takiego postanowienia, to na jego miejsce wchodzi przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
  3. Dane Abonenta, który wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia w biurze numerów prowadzonych przez FCN oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w tym Ogólnopolskiego Biura Numerów prowadzonego przez Orange Polska S.A., są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższego celu. Do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Ustawy.
  4. FCN przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej.
  5. W przypadku udostępnienia przez FCN urządzenia końcowego, Abonent na własny koszt zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego urządzenia końcowego w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy. Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych w przypadku niezwrócenia udostępnionego mu przez FCN urządzenia końcowego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.
  6. Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji numerach telefonów, w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną, zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) numer telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta. Spisy te, w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) numerze telefonu.
  7. Spisy, o których mowa w ust. 6 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Jedynym celem usług informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie osobie poszukującej znalezienia numeru abonenta. Wskazane spisy nie obejmują numerów telefonów (i związanych z nimi

#### § 16. Postanowienia końcowe

1. Abonent obowiązany jest informować FCN o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, jak i

pozostałych danych), jeśli Umowa nie przewiduje w stosunku do nich usług połączeń głosowych.

8. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, których mowa w ust. 6 powyżej, jest zarejestrowanie danych Abonenta, zgodnie z § 7 ust. 4 i ust. 5, oraz uprzednia zgoda Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną, niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Abonenta.
9. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. FCN rekomenduje polubowne zakończenie wszelkich sporów związanych z Umową. Cennik Promocji ma pierwszeństwo przed odmiennymi postanowieniami Regulaminu i Cennika.
10. Aktualny Cennik jest dostępny na stronie [www.fcn.pl](http://www.fcn.pl).
11. Regulamin obowiązuje od dnia 11.11.2018