
Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
Tlenofon „PostPaid”



**Regulamin
usług „Tlenofon”
oraz powiązanych usług dodatkowych
świadczonego 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; aktualne ceny dostępne są pod adresem www.fcn.pl w sekcji Dokumenty - „Cennik Tlenofon”
5. **Konsument** – osoba fizyczna zainteresowana korzystaniem z Usługi Tlenofon w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
6. **Login** – 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 „Fax2email”; Numer Faksu w okresie obowiązywania Zamówienia jest przydzielony do Loginu Abonenta - w przypadku, gdy Zamówienie na usługę „Fax2e-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 adres poczty elektronicznej, przy wykorzystaniu Numeru Faksu. Funkcjonalność, zasady działania, szczegółowy opis Usług a także sugerowane przez FCN bramki VoIP zawarte są na stronie www.fcn.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 (poprzez Panel Użytkownika: <https://konto.tlenofon.pl>), 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, 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. **Deklaracja Abonenta** - oświadczenie złożone za pośrednictwem konta Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) polegające na wskazaniu adresu, pod którym 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 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 Zamówieniu, Regulaminie oraz Cenniku.
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 umożliwia 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. Aktualny Cennik, zawierający w szczególności koszty usług serwisowych, znajduje się pod adresem www.fcn.pl w sekcji Dokumenty - „Cennik Tlenofon”
5. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Zamówienia.
6. Świadczenie przez FCN Usług (którejkolwiek z Usług) na rzecz Abonenta wymaga łącznego spełnienia następujących warunków:
 - a. posiadania przez Abonenta Loginu,
 - b. zawarcia przez Abonenta Umowy z FCN; warunku tego nie stosuje się, jeżeli Umowa obowiązuje,
 - c. złożenia przez Abonenta Zamówienia, po uprzednim zaakceptowaniu postanowień Cennika i Regulaminu,
7. FCN zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usług w przypadkach, gdy:
 - a. Abonent nie wypełnił warunków opisanych w ustępie 4 niniejszego paragrafu
 - b. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usług,
 - c. Abonent zalega lub zalegał w płatnościach na rzecz FCN z tytułu świadczonych mu przez FCN jakichkolwiek usług

- d. 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. Billing jest dostępny dla Abonenta, po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta wykorzystujące Login (<https://konto.tlenofon.pl> - „Połączenia”) za okres co najmniej trzech ostatnich miesięcy. W przypadku, gdy Abonent korzysta z Usług przy użyciu dodatkowych loginów, zgodnie z ustępem
4. Billing dla wszystkich obsługiwanych loginów (Loginu i loginów dodatkowych) jest dostępny z konta Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) 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.
5. 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. Aby dany login dodatkowy został przez Abonenta skutecznie dodany, niezbędna jest akceptacja czynności dodania loginu dokonana poprzez konto Abonenta (<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.
6. 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 Abonenta (<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 Abonenta (<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.

7. 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 na Loginie, z którego następuje połączenie.

III Zobowiązania Abonenta

§ 3

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Zamówienia, Cennika i Regulaminu. 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 90 następujących po sobie dni. W przypadku nieodebrania przy wykorzystaniu takiego numeru w okresie 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.
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 dniu, w którym wartość brutto Usług wykorzystanych i nieopłaconych przez Abonenta stała się równa lub większa od połowy Limitu Kredytowego, lub

b. w dniu, 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 któregośkolwiek 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, niecisłych 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 krótkotrwale pośrednie przechowywanie transmitowanych przez Abonenta treści, jeżeli działanie to ma wyłączenie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
4. FCN świadczy Usługi na porcie Platformy, przez który 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 przerwy 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. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie przysługuje Abonentowi niebędącemu Konsumentem w przypadku, gdy łączny czas przerw w świadczeniu Usługi nie przekracza 36 godzin w miesiącu. 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 niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi przez FCN będzie przekraczać wysokość odszkodowania ustalonego na podstawie ust. 5.
7. Wypłata odszkodowania, o którym mowa w ust. 5, 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.

§ 7

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.
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 wnosząca 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 przekaze 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.

VI 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 dniu, w którym Umowa została rozwiązana lub wygasa, 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 niebędącej 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. opóźnień 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,
3. Z dniem rozwiązania Zamówienia, FCN zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych Zamówieniem.

§ 9

1. FCN prowadzi serwisową obsługę Abonenta w zakresie świadczonych Usług, a w szczególności pomoc przy konfiguracji Usług. 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.fcn.pl
2. Jeżeli wykonanie usługi serwisowej wiąże się z kosztami, są one każdorazowo określane w Cenniku.

§ 10

1. Abonent będący Konsumentem może odstąpić od Zamówienia (na każdą z Usług z osobna) w terminie 14 dni od dnia złożenia Zamówienia (na poszczególną Usługę) bez podania przyczyny.
2. 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. 3-6 poniżej. O powodzie wprowadzenia zmian FCN każdorazowo poinformuje Abonenta.
3. 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 z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie dostarczona Abonentowi, który udostępnił swoje dane lub na żądanie Abonenta, który udostępnił w tym celu niezbędne dane - za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.

4. 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.
5. 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.
6. FCN może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 4, 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.
7. Wszelkie zmiany oraz uzupełnienia Umowy ustalone indywidualnie z Abonentem mogą być dokonywane w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
8. 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.
9. Oświadczenie konsumenta dotyczące zmiany Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia, o którym mowa w ust. 8 powyżej.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Spisy te, w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) numerze telefonu.
16. Spisy, o których mowa w ust. 14 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Jedyнным celem usług informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie osobie poszukującej znalezienia numeru abonenta. Wskazane spisy nie obejmują numerów telefonów (i związanych z nimi pozostałych danych), jeśli Umowa nie przewiduje w stosunku do nich usług połączeń głosowych.
17. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, których mowa w ust. 14 powyżej, jest zarejestrowanie danych Abonenta, 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.
18. FCN świadczy Usługę z uwzględnieniem standardów określonych powszechnymi przepisami prawa.

19. 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).
20. 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).
21. W sprawach w Regulaminie nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polskie sądy powszechne.
22. Regulamin obowiązuje od dnia 12.12.2018