
Regulamin świadczenia usług dla Firm FCN Post-Paid

obowiązujący od dnia 14 marca 2026



§ 1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221), określa zakres i warunki świadczenia Usług na rzecz Abonenta przez Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. C.K. Norwida 1, 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 1 243 800,80 PLN opłacony w całości.

§ 2. Definicje

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

1. **Abonent** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej będąca stroną Umowy zawartej z FCN w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, zawierając Umowę, Abonent oświadcza, że umowa jest bezpośrednio związana z działalnością gospodarczą i ma ona dla niego charakter zawodowy wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
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.fcnc.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.
- 4a **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasowy, za który dokonywane są rozliczenia z tytułu Usług Świadczonych na rzecz Abonenta przez FCN.
5. **Opłaty** – kwota lub kwoty należne FCN od Abonenta, których wysokość naliczana jest adekwatnie do świadczonych Usług określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji.
6. **Panel Klienta** – aplikacja www umożliwiająca zarządzanie Usługami przez Abonenta w zakresie określonym w Umowie, stanowiąca przedmiot praw autorskich.
7. **Regulamin** – niniejszy regulamin, określający ogólny zakres i warunki świadczenia Usług.
8. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług pomiędzy FCN a Abonentem, której integralną część stanowią Regulamin, Cennik oraz Cennik Promocji.
9. **Urządzenie** – końcowe urządzenie lub oprogramowanie telekomunikacyjne służące do korzystania z Usług.
10. **Usługa** – usługa komunikacji elektronicznej świadczona przez FCN na rzecz Abonenta;
11. **FCN** – Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. C.K. Norwida 1, 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 1 243 800,80 PLN opłacony w całości - przedsiębiorca telekomunikacyjny będący stroną Umowy i który świadczy usługi komunikacji elektronicznej 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. Zawarcie i wykonywanie Umowy przez FCN uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta w danej lokalizacji.
3. Usługi są dostępne niezwłocznie po zawarciu Umowy i zarejestrowaniu Abonenta na stronie internetowej www.fcn.pl. Skorzystanie z Usług wymaga dokonania przez Abonenta konfiguracji w Panelu Klienta.
4. 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 Umowy, 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.
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 przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin

rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia, Abonentowi przysługuje od FCN jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi komunikacji elektronicznej z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Ustawy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z FCN.

- 7a. W przypadku niedotrzymania terminu na przeniesienie numeru z sieci FCN, FCN wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu przeniesienia wypowiedzenie umowy z FCN staje się bezskuteczne. Abonent ma prawo złożyć przeciwne oświadczenie, o czym FCN poinformuje Abonenta.
8. Informacje dotyczące Usług zawarte są w Regulaminie, Cenniku, Cenniku Promocji oraz na stronie internetowej 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 sprzeczności Cennik Promocji ma pierwszeństwo przed odmiennymi postanowieniami Regulaminu i Cennika.
11. FCN oświadcza, że Usługa nie posiada minimalnych poziomów jakości, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36) oraz FCN nie stosuje wskazanych tam metod pomiaru.

§ 6. Urządzenie

1. FCN publikuje na stronie www.fcn.pl listę Urządzeń certyfikowanych do korzystania z Usługi.
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.
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 dla zapytań ogólnych, service@fcn.pl dla zapytań technicznych,
 - b. infolinii dostępnej pod numerem 22 10 10 100,

- c. formularza kontaktowego na stronie www.fcn.pl.

§ 8. Reklamacje

1. FCN jest obowiązana do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy FCN określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
3. Jednostką FCN rozpatrującą reklamacje dotyczące Usług, w zakresie objętym odpowiedzialnością FCN, jest BOK.
4. Reklamację wnosi się:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską,
 - b. ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK;
 - c. telefonicznie;
 - d. na adres poczty elektronicznej na adres: info@fcn.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b. przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez FCN lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku nie- dotrzymania z winy FCN określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer rachunku bankowego, rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i. podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ustępie powyżej, FCN niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków FCN wskazuje element lub elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym

upływie terminu do uzupełniania braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. FCN odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

7. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 lit. h) powyżej, FCN przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
8. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca FCN przyjmująca reklamację niezwłocznie sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 5 lit. a.-c.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca FCN przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, FCN potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie osoba reprezentująca FCN w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki FCN rozpatrującej reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę i dane kontaktowe FCN umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w [art. 383 ust. 1](#) Ustawy.
12. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej.
13. FCN przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5

- lit. h., FCN przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
14. Jeżeli FCN nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
15. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego reklamujący może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.
16. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument może on dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Prezesa UKE o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy (adres strony internetowej www.uke.gov.pl). Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub FCN nie zapłaciła dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, FCN przekaże 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 podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy albo
 - b. odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
17. Jeżeli przekazana przez FCN odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, FCN, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
18. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat, również tych objętych reklamacją.
19. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy FCN bez konieczności zapłaty odszkodowania.

§ 9. 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 zaprzestął takiego naruszenia pomimo wezwania przez FCN,
 - g. Abonent pomimo wyczerpania procedury opisanej w ust. 6 i następne poniżej nie uregulował zaległych należności w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia usług. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. W przypadku złożenia reklamacji zawieszenie

usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

2. W przypadku sporu co do wysokości Opłaty Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania 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. [Wykreślony]
5. Umowa wygasa na skutek śmierci Abonenta, utraty bytu prawnego Abonenta oraz utraty przez FCN uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
6. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę i nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu powiadomienia o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi FCN może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
7. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności, FCN powiadomi go o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi.
8. FCN wznawia świadczenie usługi ograniczonej, zgodnie z ust. 6 lub zawieszoną zgodnie z ust. 1 lit. g niezwłocznie po zapłacie zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty.
9. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, FCN powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

§ 10. Opłaty

1. Wysokość Opłat określa Umowa, Cennik Promocji lub Cennik.
2. 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.

§ 11. Odpowiedzialność

1. FCN ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej przez Abonenta lub do wysokości opłat należnych za usługi świadczone w okresie 30 dni poprzedzających zdarzenie będące źródłem szkody.
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. 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. Ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej FCN nie dotyczy szkód wyrządzonych Abonentowi z winy umyślnej FCN.
12. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego Urządzenia, niezależnie od tego, kto zlecał Usługę lub z niej korzystał.

§ 12. 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 Usług, 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 przetwarzała 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.

§ 13. 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 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. 47 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, i pod rygorem uznania pism skierowanych na ostatnio wskazany FCN adres za skutecznie doręczone.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Abonent obowiązany jest informować FCN o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, jak i 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. 332 i art. 333 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 niepogorszonym 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.
7. Spisy te, w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) numerze telefonu.
8. 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 pozostałych danych), jeśli Umowa nie przewiduje w stosunku do nich usług połączeń głosowych.
9. 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.
10. 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.
11. Aktualny Cennik jest dostępny na stronie www.fcn.pl.
12. Regulamin obowiązuje od dnia **14 marca 2026**.