
Regulamin świadczenia usług Tlenofon Pre-Paid

obowiązujący od dnia 14 marca 2026



I Definicje

Zwroty użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **FCN** – Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. C.K. Norwida 1, 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 1.243.800,80 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 nieposiadająca osobowości prawnej, która składa Zamówienie Usług
3. **Billing** – szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych na rzecz Abonenta.
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 „Fax2e-mail”; 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. **Oprogramowanie** – dowolne oprogramowanie umożliwiające realizację połączeń telefonicznych
10. **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.
11. **Platforma** – ogół urządzeń i oprogramowania FCN niezbędnych do realizacji Usług.
12. **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.
13. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
14. **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 adresu, 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. Aktualny Cennik, zawierający w szczególności koszty usług serwisowych, znajduje się pod adresem www.fcn.pl w sekcji Dokumenty - „Cennik Tlenofon”
3. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Zamówienia.
4. Świadczenie przez FCN Usług (którejkolwiek z Usług) na rzecz Abonenta wymaga łącznego spełnienia następujących warunków:
 - a. posiadania przez Abonenta Loginu,
 - b. złożenia przez Abonenta Zamówienia, po uprzednim Zaakceptowaniu postanowień Cennika i Regulaminu.
5. 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
6. 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.

§ 2

1. 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 2.
2. Biling 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 – Biling dotyczący wyłącznie takiego loginu jest również dostępny po zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://konto.tlenofon.pl>) wykorzystujące login dodany.
3. 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 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.
4. 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.

- 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 Opłaty i inne postanowienia

§ 3

- Opłaty za świadczenie Usług przez FCN i pozostawanie w gotowości do ich świadczenia są pobierane w trybie prepaid (płatność z góry), co oznacza, iż FCN świadczy na rzecz Abonenta Usługi i pozostaje w gotowości do ich świadczenia wyłącznie do chwili wykorzystania przez Abonenta wpłaconej przez Abonenta kwoty na poczet Usług.
- Faktury, dokumentujące wpłatę na poczet Usług, wystawiane są w dniu wpłaty i dostępne są na koncie Abonenta.
- Wszelkie należności za Usługi płatne są w sposób i na zasadach opisanych pod adresem www.fcn.pl w sekcji Dokumenty - „Cennik Tlenofon”
- Wpłata środków może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych FCN, zgodnie z zasadami wskazanymi na stronie www.fcn.pl.

§ 4

- FCN, po uprzednim wezwaniu Abonenta do usunięcia uchybienia i wyznaczenia mu w tym zakresie odpowiedniego terminu, ma prawo natychmiastowego wstrzymania świadczenia Usług, w razie rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu.

IV Odpowiedzialność FCN i Reklamacje

§ 5

- FCN ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych przepisami prawa, z zastrzeżeniem, iż wobec Abonenta niebędącego Konsumentem FCN nie odpowiada za utracone korzyści. FCN nie odpowiada za korzystanie z Usług przez osoby trzecie przy wykorzystaniu Loginu i hasła Abonenta. FCN nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe w związku z podaniem niepoprawnych, nieścisłych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za Usługę.
- 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.
- FCN nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez Abonenta w trakcie połączenia, z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy takich treści oraz nie usuwa albo nie modyfikuje treści będącej przedmiotem transmisji. Wyłączenie odpowiedzialności FCN, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych przez Abonenta treści, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie 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 to port Platforma połączona jest z siecią Internet. FCN nie ponosi odpowiedzialności i nie gwarantuje parametrów transmisji przez sieć Internet, pomiędzy FCN a terminalem Abonenta.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi z winy FCN Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego miesięcznego wykorzystania wpłaconej przez Abonenta kwoty na poczet Usługi za okres 3 miesięcy poprzedzających dzień złożenia reklamacji lub w przypadku, gdy Abonent korzysta z Usługi krócej niż 3 miesiące za faktyczny okres korzystania przez Abonenta z Usługi. 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.
6. Abonenci będący Konsumentami mogą dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy wysokość szkody powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi przez FCN będzie przekraczać wysokość odszkodowania ustalonego na podstawie ust. 5. Wypłata odszkodowania, o którym mowa w ust. 5, następuje w razie uwzględnienia wniesionej przez Abonenta 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.

§ 6 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- dotrzymanie 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 przysyłanie 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.

V Rozwiązanie Umowy

§ 7

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 wygasła, FCN zaprzestaje świadczenia Usług. W tym dniu Abonent bezpowrotnie traci dostęp do konta Abonenta i zawartych w nim danych.
 5. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta, utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, upływu okresu, na który została zawarta. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych przyczyn, FCN ma prawo zaprzestania świadczenia Usług.
 6. [wykreślony]
 7. Abonent, o ile nie zrzeknie się tego uprawnienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
 8. 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.
 9. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
 10. 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 z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
 11. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z FCN.
 12. 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.

§ 7a.

1. W przypadku wygaśnięcia ważności konta, rozumianego jako rozumianego jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących w ramach umowy o świadczenie usług przedpłaconych, oraz w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem przydzielonego numeru, FCN zwraca Konsumentowi, na jego wniosek, pozostałe na koncie środki z doładowań.
2. W celu skorzystania z uprawnienia do zwrotu środków, konsument podaje FCN numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, jeżeli zwrot środków ma nastąpić na ten rachunek, albo wskazuje inny sposób uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań.

3. FCN umożliwia podanie przez Abonenta numeru rachunku albo wskazania innego sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań:
 - a. osobiście podczas wizyty w BOK;
 - b. z wykorzystaniem połączenia głosowego z konsultantem FCN (pod numerem +48 22 10 10 100),
 - c. za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w tym krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) lub innych sposobów przekazywania informacji drogą elektroniczną, udostępnionych przez FCN w tym celu.
4. Konsument dokonuje wyboru sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań spośród form dostępnych u FCN. FCN zobowiązany jest do umożliwienia konsumentowi uzyskania zwrotu na jego rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej.
5. Podanie numeru rachunku lub wskazanie innego sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie Abonenta środków z doładowań przez konsumenta oznacza złożenie wniosku, o którym mowa w ust. 1.
6. Zwrot środków, o którym mowa w ust. 4, podlega opłacie w wysokości 10,00 złotych (brutto), która jest potrącana ze środków znajdujących się na koncie konsumenta. W sytuacji, w której środki na koncie konsumenta nie przekraczają kwoty 10,00 złotych (brutto) zwrot nie przysługuje.
7. W przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru zwrot pozostałych na koncie środków z doładowań następuje po przeniesieniu numeru. Przed terminem przeniesienia numeru dotychczasowy dostawca informuje konsumenta, przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer podlegający przeniesieniu, o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 6, oraz terminie wygaśnięcia tego uprawnienia.
8. Uprawnienie konsumenta, o którym mowa w ust. 1, wygasa po upływie 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia ważności konta lub przeniesienia numeru.”.

VI Postanowienia końcowe

§ 8

1. 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 niespełniających wymagań określonych przepisami prawa,
 - b. wykorzystania przez Abonenta Usług do celów niezgodnych z prawem.
2. Z dniem rozwiązania Zamówienia, FCN zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych Zamówieniem.

§ 9

1. 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.fcni.pl
2. Jeżeli wykonanie usługi serwisowej wiąże się z kosztami, są one każdorazowo określone 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 może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:
 - a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,

- b. z decyzji Prezesa UKE;
- b. proponowane zmiany:
 - a. są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, z tytułu rozwiązania Umowy przez terminem jej obowiązywania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. FCN w przypadku, o którym mowa w ust. 2, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
5. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 4, FCN:
 - a. doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 4, oraz
 - b. informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3.
6. Dostawca usług komunikacji elektronicznej dla Abonentów niebędących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
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 utrzuja 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. W przypadku, w którym FCN umożliwia zawarcie umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie oraz wypowiedzenie może nastąpić w formie dokumentowej drogą elektroniczną poprzez złożenie oświadczenia woli z adresu poczty elektronicznej zarejestrowanego przez FCN. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej FCN niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 Dnia Roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - a. wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - b. wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;
 - c. wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

FCN potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.
10. 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.

11. 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.
12. 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. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Spisy te, w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) numerze telefonu.
17. Spisy, o których mowa w ust. 14 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.
18. 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.
19. FCN świadczy Usługę z uwzględnieniem standardów określonych powszechnymi przepisami prawa.
20. 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).
21. 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).
22. W sprawach w Regulaminie nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polskie sądy powszechne.
23. Regulamin obowiązuje od dnia **14 marca 2026**.