



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Obowiązujący od 01.10.2022 r.

§ 1.DEFINICJE:

- 1. Operator** – Fonia Telecom sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców krajowego rejestru sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000890861, NIP: 1133031081, REGON: 388645503, będący przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w myśl ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
- 2. Operator wspierający** - Polkomtel Sp. z o.o., ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 3, który jest właścicielem sieci, na której Operator świadczy Usługi.
- 3. Klient** – Konsument lub Przedsiębiorca, który zawarł z Operatorem Umowę za pośrednictwem
- 4. u.**
- 5. Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny tj. osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub – w wypadkach przewidzianych przez przepisy prawa – ograniczoną zdolność do czynności prawnych, zawierająca z Operatorem Umowę lub korzystająca z innych usług świadczonych przez Operatora drogą elektroniczną, w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 6. Przedsiębiorca** - przedsiębiorca w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego, tj. osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, zawierający Operatorem Umowę lub korzystający z usług świadczonych przez Operatora drogą elektroniczną.
- 7. Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem fonia.app prowadzony przez Operatora, za pośrednictwem którego zawierana jest Umowa.
- 8. Aplikacja** - aplikacja mobilna pod nazwą Fonia, przeznaczona do zainstalowania na Urządzeniu mobilnym z systemem operacyjnym Android lub iOS (zgodnie z Regulaminem Aplikacji), za pośrednictwem której Klient dokonuje Aktywacji Usług.

9. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem udostępniania Klientowi, umożliwiająca mu za pośrednictwem Urzędnika mobilnego skorzystanie z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora. Do Karty SIM przypisany jest Numer, kod PIN oraz PUK. Karta stanowi własność Operatora.
10. **Numer** – nadany lub przeniesiony Klientowi przez Operatora numer telefoniczny.
11. **Kod pin** – indywidualny 4-cyfrowy kod przypisany do Karty SIM, służący zabezpieczeniu dostępu do Karty SIM.
12. **Kod puk** - indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
13. **Cennik** – zestawienie Usług oferowanych przez Operatora wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, udostępniany Klientowi drogą mailową, a także dostępny na stronie Serwisu.
14. **Oferta** – oferta przedpłacona dostępna w wariantach wskazanych w Cenniku.
15. **Umowa** – umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Operatorem, a Klientem za pośrednictwem Serwisu na czas nieokreślony. Niniejszy Regulamin, Regulamin korzystania z Aplikacji mobilnej, Regulamin przenoszenia numeru, Cennik stanowią integralną część Umowy.
16. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne oraz internetowe świadczone przez Operatora w ramach Umowy.
17. **Urządzenie mobilne** – urządzenie mobilne Klienta służące do: wykonywania połączeń głosowych, transmisji danych i wykonywania innych usług telekomunikacyjnych, przeznaczone do korzystania z Karty SIM oraz usług Internetu mobilnego, na którym możliwe jest wyświetlanie reklam, niewykorzystywane do ruchu maszynowego, posiadające świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ.
18. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
19. **Biling** – miesięczne zestawienie połączeń nawiązywanych przez Klienta podczas korzystania z Usług.
20. **Regulamin** – niniejszy Regulamin, określający zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora. Niniejszy Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby można było się z nim bez problemu zapoznać. Regulamin jest wysyłany także na adres e-mail Klienta w momencie zawarcia Umowy.
21. **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
22. **Formularz zamówienia** - dostępny w Serwisie formularz, umożliwiający zamówienie Karty SIM i zawarcie Umowy.
23. **Dni robocze** – dzień, który nie jest sobotą, ani dniem wolnym od pracy w myśl ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
24. **Siła wyższa** – nadzwyczajne i nieuniknione sytuacje, pozostające poza kontrolą strony powołującej się na takie sytuacje, których skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.
25. **Okres rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Klienta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych na e-fakturze (od 1 dnia miesiąca do 30/31 dnia danego miesiąca).

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania Umowy z Operatorem oraz zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
3. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy. Klient zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz zaakceptować jego postanowienia przed zawarciem Umowy.
4. Postanowienia odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług, regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik udostępniane są na stronie Serwisu.
6. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje o Usługach podane w Serwisie, należy pożytywać jako zaproszenie do zawarcia Umowy mając na względzie art. 71 Kodeksu cywilnego.
7. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Klienta będącego Konsumentem, przysługujących mu na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności na mocy przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z przepisami, o których mowa w niniejszym punkcie, pierwszeństwo mają te przepisy.
8. Począwszy od dnia 1 stycznia 2021 r. - w przypadku Przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), który zawiera Umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, gdy jednocześnie z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla takiego Przedsiębiorcy charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez takiego Przedsiębiorcę działalności gospodarczej udostępnionego w CEIDG (w tym w szczególności z numerów PKD) - postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące Klienta będącego Konsumentem stosuje się również do takiego Przedsiębiorcy, z wyłączeniem przepisu art. 558 § 1 zdanie drugie Kodeksu cywilnego. Wobec Przedsiębiorcy, o którym mowa w niniejszym punkcie, począwszy od dnia 1 stycznia 2021 r. nie stosuje się również przepisów art. 563 oraz art. 567 § 2 Kodeksu cywilnego.

§ 3. USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ OPERATORA

1. Za pośrednictwem Serwisu Klient może zawrzeć z Operatorem Umowę.
2. W ramach Umowy, Operator oferuje:
 - a) możliwość wykonywania i odbierania połączeń głosowych,

- b) przesyłanie oraz odbieranie wiadomości SMS i MMS,
 - c) transmisje danych,
 - d) dostęp do usługi roamingu oraz usług o podwyższonej opłacie,
 - e) dostęp do ofert rabatowych Partnerów (za pośrednictwem Aplikacji).
3. Klient zyskuje dostęp do Usług bez opłat dzięki aktywnemu korzystaniu z Aplikacji. Celem utrzymania stałego dostępu do Usług Aplikacja musi być cały czas aktywna.

§ 4. ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być jeden Klient.
2. Klient będący Przedsiębiorcą zawiera Umowę osobiście, przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji albo przez należycie umocowanego pełnomocnika.
3. Przy zawieraniu Umowy Operator dokonuje weryfikacji tożsamości Klienta będącego osobą fizyczną, zgodnie z art. 60 ust. 1 pkt 1) Ustawy. W celu dokonania weryfikacji Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania ważnego dokumentu tożsamości. Weryfikacja zdalna odbywa się za pośrednictwem banku, z którego usług korzysta Klient. Operator dokonuje weryfikacji tożsamości na podstawie przelewu bankowego (wniesienia Opłaty aktywacyjnej). Operator zastrzega sobie możliwość dodatkowej weryfikacji tożsamości w drodze kontaktu elektronicznego, jeśli pierwotna weryfikacja nie przeszła pomyślnie.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy.
5. Umowa zawierana jest za pośrednictwem Serwisu.
6. Klient może zamówić Kartę SIM:
 - a) przystępując do sieci jako nowy Klient, korzystając z Numeru nadanego przez Operatora,
 - b) poprzez przeniesienie Numeru od innego operatora.
7. W przypadku przenoszenia Numeru od innego operatora, procedurę zawarcia Umowy określa Regulamin przenoszenia numeru, stanowiący integralną część Umowy.
8. W celu zawarcia Umowy Klient powinien wypełnić Formularz zamówienia udostępniony na stronie Serwisu oraz dokonać Opłaty aktywacyjnej w wysokości wskazanej w wybranej Ofercie.
9. Potwierdzenie złożenia oraz przyjęcia do realizacji zamówienia zostanie przesłane Klientowi przez Operatora w formie wiadomości e-mail, na adres wskazany w Formularzu zamówienia.
10. Zawarcie Umowy następuje w chwili wpływu środków na konto Operatora.
11. Wysokość opłaty aktywacyjnej wyrażona jest w polskich złotych, jest ceną brutto i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT oraz cła. Opłata aktywacyjna nie zawiera jednak kosztów dostawy Karty SIM, która wskazywana jest przed złożeniem zamówienia.
12. Płatności Klient może dokonać płatności online za pośrednictwem platformy internetowej: Przelewy24, dostępnej na stronie www.przelewy24.pl - prowadzonej przez firmę PayPro S.A. z siedzibą pod adresem: ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, KRS: 0000347935, NIP: 7792369887,

REGON: 301345068, wpisana jako Krajowa Instytucja Płatnicza do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego w UKNF pod numerem: IP24/2014.

13. Operator wysyła Kartę SIM na adres wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia w terminie do 7 dni roboczych.

§ 5. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora wymaga Aktywacji Karty SIM.
2. Karta SIM aktywowana jest za pośrednictwem Aplikacji. Zasady korzystania z Aplikacji określa Regulamin Aplikacji, stanowiący integralną część Umowy.
3. Klient dokonuje rejestracji w Aplikacji zgodnie z instrukcją załączoną do Karty SIM. Klient powinien zarejestrować się w Aplikacji w ciągu 30 dni od dnia wysłania karty SIM. Po upływie powyższego terminu Karta SIM nie będzie podlegała Aktywacji, w takim przypadku Opłata aktywacyjna nie podlega zwrotowi.
4. Operator dokonuje Aktywacji w ciągu 24 godzin od dokonania przez Klienta rejestracji w Aplikacji.
5. Karta SIM musi zostać użyta po raz pierwszy na terenie Rzeczypospolitej Polski.

§ 6. OPŁATY

1. W związku z zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest zapłacić Operatorowi Opłatę Aktywacyjną.
2. Opłata aktywacyjna jest płatnością jednorazową.
3. Korzystanie z Usług wskazanych w §3 Regulaminu, świadczonych przez Operatora, na zasadach wskazanych w Ofercie nie pociąga za sobą dodatkowych opłat, z zastrzeżeniem pkt. 4 niniejszego paragrafu.
4. Operator pobiera dodatkowe opłaty za korzystanie z usług o podwyższonej opłacie, w szczególności za usługi związane z roamingiem i połączeniami międzynarodowymi, zgodnie z Cennikiem.
5. Wysokość opłat za świadczone Usługi i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik.
6. Cennik dostępny jest na stronie Serwisu. Operator na żądanie Klienta wysyła Regulamin, Regulamin korzystania z Aplikacji oraz Cennik na wskazany adres e-mail.
7. Opłaty o których mowa w pkt. 4 niniejszego paragrafu rozliczane są w Okresie rozliczeniowym.
8. Zestawienie Billingów oraz rozliczenie opłat udostępniane są Klientowi za pośrednictwem Aplikacji.
9. Rozliczenie za każdy Okres rozliczeniowy wysyłany jest Klientowi w formie e-faktury na adres e-mail przypisany do Konta Klienta. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie rozliczeń w formie e-faktury.

§ 7. OBSŁUGA SERWISOWA

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług.
2. Obsługa serwisowa obejmuje w szczególności: dostęp do informacji, obsługę zapytań i reklamacji, obsługę serwisową.

3. Celem uzyskania pomocy Klient powinien skontaktować się z Operatorem za pośrednictwem chatu dostępnego w Aplikacji lub drogą elektroniczną na adres e-mail: hello@fonia.app.
4. Operator zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych informacji i dokumentów, jeśli są one wymagane dla załatwienia sprawy.

§ 8. KARTA SIM

1. Klient zobowiązany jest chronić informacje dotyczące Kodu PIN, Kodu PUK oraz danych służących do logowania w Aplikacji przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z korzystania z Karty SIM lub Aplikacji przez osoby trzecie, jeśli Klient udostępnił informacje, o których mowa w zdaniu pierwszym osobom trzecim.
2. Klient zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą.
3. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia lub kradzieży Karty SIM Klient zobowiązany jest poinformować Operatora kontaktując się na adres e-mail hello@fonia.app. Operator w takim przypadku dokonuje blokady Karty SIM na okres 7 dni, po upływie tego terminu Karta Sim podlega dezaktywacji.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z korzystania z zagubionej lub skradzionej Karty SIM przez osoby trzecie do momentu dezaktywacji Karty SIM.
5. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM Klient może złożyć do Operatora wniosek o wydanie nowej Karty SIM. Wniosek należy złożyć kontaktując się na adres e-mail hello@fonia.app. W przypadku wydania nowej Karty SIM, Operator dezaktywuje dotychczasową Kartę. Operator zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty za nową Kartę SIM zgodnie z Cennikiem.
6. W przypadku złożenia wniosku o którym mowa w pkt. poprzednim Operator ma prawo do ponownej weryfikacji tożsamości Klienta. W przypadku Klientów będących Przedsiębiorcami, Operator ma prawo zażądać w korespondencji mailowej przedłożenia dokumentów wykazujących umocowanie do działania w imieniu Przedsiębiorcy. Duplikat Karty SIM wysyłany jest na adres Klienta podany w Umowie. W przypadku Klientów będących Przedsiębiorcami duplikat wysyłany jest na adres siedziby firmy.

§ 9. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Klient zobowiązany jest poinformować Operatora o każdorazowej zmianie danych podanych podczas zawierania Umowy. Informację można przekazać za pośrednictwem chatu dostępnego w Aplikacji lub kontaktując się na adres e-mail hello@fonia.app.
2. W przypadku podania przez Klienta błędnych danych lub nieaktualnych, Operator ma prawo zablokować możliwość korzystania z Usług i uzależnić dalsze wykonywanie Umowy od podania przez Klienta aktualnych danych.

3. Klient będący Przedsiębiorcą zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
4. Klient zobowiązany jest przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu oraz innych regulaminów stanowiących integralną część Umowy, w szczególności Regulamin korzystania z Aplikacji.
5. Klient zobowiązuje się mieć aktywną Aplikację przez cały czas trwania Umowy. Aplikacja powinna być aktualizowana (w przypadku wystąpienia nowych wersji) oraz nie może być zakłócana przez ograniczenia systemowe lub inne Aplikacje. W przypadku naruszenia zasad określonych w niniejszym punkcie, Operator ma prawo zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług na okres 30 dni. Po upływie tego okresu, Operator wezwie Klienta do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni. Po upływie okresu, o którym mowa w zdaniu poprzednim Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
6. Odinstalowanie Aplikacji może skutkować zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia Usług oraz rozwiązaniem Umowy, na zasadach określonych w pkt. poprzednim.
7. Klient może korzystać z Aplikacji oraz Karty SIM wyłącznie za pośrednictwem Urządzenia mobilnego. Niedozwolone jest przekładanie Karty SIM do innego urządzenia mobilnego, które nie służy do wykonywania połączeń głosowych, transmisji danych oraz które uniemożliwia wyświetlanie reklam. W przypadku złamania przez Klienta postanowień wskazanych w zdaniu poprzednim Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług. Operator poinformuje Klienta o zawieszeniu świadczenia Usług oraz o przyczynach takiego zawieszenia. Usługi zostaną odwieszzone w momencie zaprzestania naruszeń Regulaminu.
8. Klientowi zabrania się:
 - a) zakłócania pracy sieci oraz urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci,
 - b) rozpowszechniania treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne (np. nielegalne oprogramowanie lub pliki audiowizualne) z wykorzystaniem Numeru,
 - c) używania Kart SIM z wykorzystaniem adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego lub bez wymaganej homologacji czy certyfikatu,
 - d) używania adapterów umożliwiających podłączenie do sieci obsługiwanej przez Operatora lub innej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
 - e) kierowania do sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
 - f) umożliwiania dostępu do Usług lub sieci osobom trzecim lub innym podmiotom w celu uzyskiwania korzyści majątkowych,
 - g) świadczenia własnych usług telekomunikacyjnych z użyciem Karty SIM oraz dalszej odsprzedaży Karty SIM,
 - h) działania na szkodę Operatora lub osób trzecich,
 - i) wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) lub wysyłania w sposób masowy treści

- marketingowych lub wysyłania informacji o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców,
- j) generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Klienta, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń pomiędzy siecią a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
 - k) używania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „Call Center”) lub maszynowo (tj. ruch typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do człowieka”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
 - l) używania Karty SIM bez zgody Operatora do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/ odbieranych przez te systemy,
 - m) korzystania z Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów bez zgody Operatora,
 - n) korzystania z Usług w celach związanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową przez Konsumenta,
 - o) dokonywania innych czynności niezgodnych z Umową, Regulaminem bądź obowiązującym prawem.
9. W przypadkach wskazanych w pkt. poprzednim Operator ma prawo:
- a) zawiadomić właściwe służby, w trybach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
 - b) zawiesić świadczone Usługi. W takim wypadku Operator zawiadomi Klienta o zawieszeniu świadczenia Usług oraz o przyczynach ich wstrzymania, a także wezwie do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni. Po upływie tego terminu Operator ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Świadczenie Usług zostanie wznowione po zaprzestaniu naruszeń, jeśli wcześniej nie zostanie wypowiedziana Umowa.
10. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi lub osobom trzecim, naruszając postanowienia Regulaminu.

§10. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest utrzymać sieć w stanie umożliwiającym świadczenie Usług na zasadach określonych w §14 Regulaminu.

2. Operator zobowiązany jest zapewnić Klientowi obsługę serwisową na zasadach określonych w § 7 Regulaminu.
3. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo Klientowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
6. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Klientowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, jeśli jest pobierana.
7. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia Umowy lub określonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług, Klientowi przysługuje za każdy dzień przekroczenia terminu odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, płatnej okresowo.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności:
 - a) za przerwy spowodowane i zakłócenia spowodowane Siłą wyższą,
 - b) za formę i treści rozpowszechniane przez Klientów w ramach sieci,
 - c) za utratę danych lub blokadę usług internetowych będące następstwem rozprzestrzeniania wirusa,
 - d) za następstwa udostępniania osobom trzecim Karty SIM, Kodu PIN lub Kodu PUK.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia mobilnego Klienta.
10. Pomocniczo Operator wyśle Klientowi wiadomość sms z instrukcją konfiguracji. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia mobilnego Klienta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Klient zobowiązany jest do konfiguracji Urządzenia mobilnego we własnym zakresie..

§11. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy jako umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Skorzystanie z uprawnienia, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, wymaga złożenia przez Klienta we wskazanym terminie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, na adres e-mail hello@fonia.app Operator zawiadamia Klienta o przyjęciu oświadczenia za pośrednictwem wiadomości sms, nie później niż w ciągu jednego Dnia roboczego od chwili otrzymania oświadczenia.

3. W celu ułatwienia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Operator udostępnia na stronie Serwisu wzór oświadczenia stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Operator zwraca Klientowi Opłatę aktywacyjną nie później niż w terminie 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu, z uwzględnieniem pkt 5 niniejszego paragrafu oraz przepisów prawa.
5. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient przy zakupie Usługi, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z dodatkowymi kosztami.
6. Dokonując Aktywacji Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, co skutkuje utratą prawa do odstąpienia, zgodnie z art. 38 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
7. Szczegóły dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od Umowy - jako umowy zawartej na odległość - określają przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 134, 730).
8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie stosuje się do Klientów będących Przedsiębiorcami innymi niż Przedsiębiorcy, o których mowa w § 2 pkt 8 Regulaminu, w przypadku których prawo odstąpienia od Umowy na zasadach przewidzianych w niniejszym paragrafie jest bezwzględnie wyłączone.

§ 12. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w każdym momencie, bez podania przyczyny ze skutkiem natychmiastowym.
2. Celem rozwiązania Umowy, Klient powinien złożyć stosowne oświadczenie drogą elektroniczną, kontaktując się na adres e-mail hello@fonia.app.
3. Rozwiązanie Umowy przez Klienta nie pociąga za sobą dodatkowych opłat.
4. Operator zawiadamia Klienta o otrzymaniu wypowiedzenia za pośrednictwem wiadomości sms, nie później niż w ciągu jednego Dnia roboczego od otrzymania wypowiedzenia. W tym samym momencie Usługi podlegają dezaktywacji.
5. Operator ma prawo rozwiązać Umowę na zasadach określonych w § 9 pkt. 5-6, 9 b) Regulaminu.
6. Operator ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 13. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące nieprawidłowości w wykonywaniu Umowy oraz świadczeniu Usług przez Operatora należy składać drogą mailową, kontaktując się na adres e-mail hello@fonia.app lub za pośrednictwem chatu udostępnianego w Serwisie i Aplikacji.
2. Reklamacja powinna zawierać: dane Klienta, informacje dotyczące Usługi, opis i data stwierdzenia nieprawidłowości oraz żądanie Klienta.

3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Operator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji złożonej przez Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą, o którym mowa w § 2 pkt 8 Regulaminu w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia lub uzupełnienia przez Klienta. Jeżeli Operator w przypadku, o którym mowa w niniejszym punkcie, nie ustosunkuje się do reklamacji we wskazanym terminie, przyjmuje się, że uznał on reklamację za uzasadnioną.

§ 14. WARUNKI I JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Rodzaje Usług świadczonych przez Operatora określa Cennik, Regulaminy Promocji i Regulaminy Usług, o ile mają zastosowanie.
2. Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu zgodnie z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi.
3. Operator bezpłatnie zapewnia Klientowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu Rozliczeniowego po przekroczeniu którego natychmiast informuje Klienta o jego przekroczeniu i blokuje możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług o podwyższonej opłacie, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Klienta. Operator oferuje progi 0, 35, 100 i 200 zł. W przypadku gdy Klient nie określi progu kwotowego próg ten wynosi 35 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z numerów o podwyższonej opłacie jest możliwe po określeniu przez Klienta wyższego progu kwotowego.
4. Przy zawarciu Umowy Operator wraz z Kartą SIM przyznaje Klientowi Numer z posiadanej puli numerów, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru.
5. Klient może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe. Wniosek należy złożyć drogą elektroniczną kontaktując się na adres e-mail hello@fonia.app. We wniosku Klient powinien wskazać, że korzystanie z Numeru jest uciążliwe, w szczególności powinien opisać na czym uciążliwość ta polega. Jeśli uciążliwość polega na występowaniu uciążliwych połączeń, Klient podaje ich przybliżone daty i godziny. Wniosek rozpatrywany jest w terminie 21 dni od dnia jego złożenia. Przed uruchomieniem nowego Numeru Operator zawiadomi Klienta o przydzieleniu i aktywacji nowego Numeru. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Operator przekaże Klientowi uzasadnienie w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku.
6. Operator umożliwia Klientowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi Operator lub Operator współpracujący zawarli odrębne porozumienia. Lista operatorów, o których mowa w zdaniu poprzednim i krajów w których działają dostępna jest na stronie Serwisu.

7. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące bezpieczeństwa i przetwarzania danych Klienta, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż te stosowane przez Operatora.
8. Podczas uzyskiwania przez Klienta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług i prędkość transmisji danych mogą być inne niż te stosowane przez Operatora.
9. Na zasadach określonych przepisami prawa, Klient ma możliwość wyboru usług Roamingu świadczonych przez alternatywnych dostawców usług Roamingu na zasadach określonych w odrębnym regulaminie.
10. W przypadku, gdy wybrana przez Klienta oferta przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczenie opłat za połączenia i usługi przekraczające limitu połączeń zgodnie z Cennikiem. Operator będzie informował Klienta o przekroczeniu limitu połączeń. Klient może na bieżąco kontrolować stan przekroczenia za pośrednictwem Aplikacji.
11. Klient będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu limitu transferu danych w formie komunikatu SMS przesyłanego na Numer Telefonu, dla którego był aktywny dany limit transferu danych. Klient ma także możliwość bieżącej kontroli stanu limitu transferu danych na zasadach określonych w Cenniku. Po wyczerpaniu limitu transferu danych prędkość transmisji danych może ulec istotnej zmianie. W przypadku, gdyby Klient chciał korzystać z dostępu do Internetu ze standardową prędkością transmisji danych, wówczas konieczne jest zwiększenie limitu transferu danych na zasadach określonych w Cenniku lub Regulaminie Promocji, o ile ma zastosowanie.
12. Operator w Cenniku wskazuje limit transferu danych dla danej Oferty. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m. in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
13. Limit transferu danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów) mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenia dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/limitu transferu danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu transferu danych, są określone w Ofercie, Cenniku oraz Regulaminie. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

14. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dotyczące wpływu parametrów Usługi na nią, czynników, od których zależy realna prędkość, oraz jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa niniejszy Regulamin.
15. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne czy atmosferyczne.
16. Operator zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
17. Operator zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
18. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
19. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie Serwisu. Wyliczenia wskazane w pkt. 16 i 17 dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie Serwisu.
20. Operator zapewnia jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
21. Operator zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
22. Operator zapewnia skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
23. Operator zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
24. Operator świadczy Klientowi na terytorium Polski w ramach sieci bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, również dla Usługi Internetu mobilnego. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
25. Jednoczesne korzystanie przez Klienta na tym samym Urządzeniu mobilnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres usługi dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenie prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Klienta. Wyjaśnienie, w jaki

sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta Klient, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

26. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 20.11.2020 wynoszą:

- a) Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kb/s – pobieranie danych 80 kb/s;
- b) Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kb/s – pobieranie danych 233,6 kb/s;
- c) Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kb/s – pobieranie danych 384 kb/s;
- d) Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mb/s – pobieranie danych 42 Mb/s;
- e) Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 150 Mb/s;
- f) Technologia 4G/LTE-Advanced – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 300 Mb/s;
- g) Technologia 5G – wysyłanie danych 60 Mb/s – pobieranie danych – 600 Mb/s.

27. Podane w pkt. 26 prędkości transmisji danych są szacunkowymi wartościami maksymalnymi.

Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia mobilnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji i programów (takich jak zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolują dane wpływające na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji), wykorzystywanej technologii sieciowej (w tym od konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści), siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników sieci obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usług internetowych mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tych usług.

28. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są na stronie Serwisu. W miarę rozwoju sieci skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie Serwisu.

29. Dla Urządzeń mobilnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:

- a) 100 kb/s pasma w kierunku pobierania danych – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona,

- b) 2 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo,
- c) 8 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych – pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
30. Podane w pkt. 29 dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
31. W przypadku, gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w usługach internetowych w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych, może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, co będzie widoczne jako m. in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług w sieci wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. Jitter). Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
- a) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez Urządzenie mobilne lub aplikacje podłączone do sieci,
- b) wyłączenie w Urządzeniu mobilnym aplikacji potrafiących skonsumentować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer,
- c) zmianę lokalizacji Urządzenia mobilnego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE, 4G/LTE-Advanced/5G.
32. W przekazach marketingowych dotyczących Usług, Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w regulaminie usługi, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
33. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Regulaminie, Cenniku lub innych regulaminach dotyczących poszczególnych usług, stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Klientowi przysługują środki ochrony prawnej:
- a) wskazane w § 13. Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,

- b) wskazane w § 10 (Zakres obowiązków i odpowiedzialność Operatora) - w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania,
 - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w Kodeksie Cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania Umowy, prawo do wypowiedzenia Umowy, prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.
34. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, Klient ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

§ 15. NEUTRALNOŚĆ SIECI, ŚRODKI ZARZĄDZANIA RUCHEM, ZAGROŻENIA ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ

1. W ramach usług internetowych Operator i Operator Współpracujący zapewniają Klientowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia Telekomunikacyjnego, niezależnie od lokalizacji Klienta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Operator i Operator Współpracujący traktują wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenie mobilne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
3. Operator i Operator Współpracujący stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator i Operator Współpracujący mogą stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Klienta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
4. Operator i Operator Współpracujący mogą stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m. in.: blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacje lub usługi, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz Urządzeń mobilnych Klientów (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości Klientów dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. Operator i Operator Współpracujący mogą podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
- a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług,
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.
6. Stosowane przez Operatora i Operatora Współpracującego odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Klientów, ani ochronę danych osobowych.
7. Operator i Operator Współpracujący na bieżąco monitorują poziom nasycenia łącza i pomiar ruchu w Sieci. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, Operator i Operator Współpracujący uruchamiają procedury organizacji ruchu w sieci, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur Operator i Operator Współpracujący mogą zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usług świadczonych w sieci.
8. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie Serwisu poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
9. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia mobilne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
- a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się telefonu z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
 - b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
 - c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych urządzeń mobilnych dane osobowe Klienta,
 - d) powodować przesyłanie do Klienta informacji handlowych drogą elektroniczną,
 - e) przekazywać do osób trzecich zgody Klientów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

10. Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent takiego Urządzenia mobilnego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi nabywanego Urządzenia Telekomunikacyjnego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń Telekomunikacyjnych.
11. Operator informuje również, że urządzenia mobilne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z usług telekomunikacyjnych w roamingu, konsekwencją automatycznej wymiany danych jest konieczność ponoszenia dodatkowo opłat za transmisję danych w sieci operatora zagranicznego, zgodnie z Cennikiem.

§ 16. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Operator jest Administratorem danych osobowych Klientów.
2. Operator jako Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t. j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) oraz innymi właściwymi przepisami o ochronie danych osobowych.
3. Wszelkie szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym w szczególności cele i podstawy prawne przetwarzania oraz prawa Klientów jako osób, których dane osobowe dotyczą, zostały zawarte w Polityce prywatności.

§ 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie w momencie wyraźnie wskazanym przez Operatora, nie wcześniej niż po 30 dniach od dnia ich ogłoszenia. Operator informuje o zamiarze wprowadzenia zmian drogą elektroniczną – ogłaszając stosowny komunikat za pośrednictwem Aplikacji oraz wiadomości e-mail. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać uprawnień Klientów nabytych przed wprowadzeniem zmian.
2. Wszelkie spory między Operatorem, a Klientem – pod warunkiem ich obopólnej zgody - rozstrzygane będą w sposób polubowny lub w obecności niezależnego i bezstronnego mediatora.

3. Klient będący Konsumentem może:
 - a) skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), a podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Sprzedawca, jest Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie (adres: Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, e-mail: sk_warszawa@wiih.org.pl, strona internetowa: <http://wiih.org.pl/index.php>),
 - b) złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod linkiem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 4. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, sądem właściwym miejscowo do rozpatrywania sporów będzie sąd właściwy dla siedziby/zakładu głównego Operatora, a w przypadku Klienta będącego Konsumentem sąd właściwy według zasad ogólnych.
 5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności przepisy Ustawy, Kodeksu cywilnego, oraz przepisy o ochronie danych osobowych.
 6. Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2022 r.
-

Załącznik nr 1

Wzór - FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

.....
miejsowość, data**ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Ja, niżej podpisana/y, niniejszym odstępuję od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Fonia Telecom sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (KRS: 0000890861, NIP: 1133031081, REGON: 38864550) za pośrednictwem serwisu <https://fonia.app/>

Data Zamówienia:

Zwrot opłaty aktywacyjnej, proszę dokonać na rachunek bankowy nr:

.....
którego właścicielem jest

W przypadku niewskazania sposobu zwrotu kosztów, Operator dokona zwrotu przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient przy zamówieniu Usług, z uwzględnieniem przepisów prawa i postanowień Regulaminu.

imię i nazwisko Klienta/**Nazwa firmy**:
data i podpis Klienta

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Formularz należy wypełnić i odesłać pocztą lub mailem w przypadku chęci odstąpienia od Umowy, jeżeli nie zachodzą okoliczności, które zgodnie z przepisami prawa wyłączają prawo odstąpienia od Umowy.

(*) - niepotrzebne skreślić