

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PEOPLEPHONE POLSKA S.A.
DLA ABONENTÓW PREPAID**

§ 1

[POSTANOWIENIA OGÓLNE]

- Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów prepaid przez **Peoplephone Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie, adres Al. Jana Pawła II 80 lok. 116, 00-175 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000288840, NIP 1132688442, REGON 141099874 zwaną dalej „Operatorem” lub „PLFON”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną w oparciu o wpis pod numerem 7317 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
- Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Abonent prepaid	-	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawieranej poprzez dokonanie czynności faktycznych (wysłania żądania dokonania Aktywacji)
Aktywacja	-	czynność Abonenta prepaid polegająca na rejestracji Konta VoIP w systemie telekomunikacyjnym PLFON (przez WWW lub aplikację Operatora) wraz z potwierdzeniem tej czynności w sposób wskazany przez Operatora
Awaria	-	przerwa w działaniu usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, planowanymi pracami służb technicznych Operatora lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta prepaid
Biuro Obsługi Klienta (BOK)	-	jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, udzielające Abonentowi prepaid informacji i wskazówek niezbędnych do realizacji Umowy
Cennik	-	Cennik Usług Telekomunikacyjnych Peoplephone Polska S.A., stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania
Doładowanie (zasilenie Konta VoIP)	-	czynność Abonenta prepaid polegająca na przekazaniu środków pieniężnych w sposób ustalony przez Operatora w celu zwiększenia wartości Konta VoIP i korzystania z Usług
Hasło	-	poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta prepaid i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług wykonywanych przez Biuro Obsługi Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta prepaid innych czynności związanych z Umową
Konsument	-	Abonent prepaid będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością

	-	gospodarczą lub zawodową
Konto VoIP	-	konto w systemie telekomunikacyjnym Operatora, umożliwiające wykonywanie oraz odbieranie połączeń telefonicznych do Sieci Telekomunikacyjnej (PSTN) posiadające osobne saldo pieniężne oraz inne funkcjonalności
Oferta Promocyjna	-	warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i w Cenniku opisane w osobnym regulaminie promocji
Okres Ważności Połączeń Przychodzących	-	określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Abonent prepaid może doładować konto, korzystać z Usług inicjowanych do Abonenta prepaid przez inne osoby w szczególności odbierać połączenia, odbierać SMS, kontaktować się z BOK
Prawo telekomunikacyjne	-	ustawa z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014r. poz. 243 ze zmianami)
Regulamin	-	Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych – niniejszy dokument
Rejestracja Danych	-	udostępnienie przez Abonenta prepaid danych poprzez prawidłowe wypełnienie formularza Rejestracji Danych w sposób określony w Regulaminie
Sieć Telekomunikacyjna	-	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych
Umowa	-	umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem prepaid, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Abonent prepaid, określone w szczególności w warunkach Oferty Promocyjnej
Usługa Telekomunikacyjna (Usługa)	-	usługa świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta prepaid, której zakres określa Regulamin
Zarejestrowany Abonent prepaid		Abonent prepaid, który dokonał Rejestracji Danych

§ 2

[UMOWA, REJESTRACJA DANYCH]

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą wysłania do Operatora żądania dokonania Aktywacji.
2. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że coś innego wynika z warunków Oferty Promocyjnej.
3. Abonentowi prepaid przysługuje prawo dokonania Rejestracji Danych umożliwiającej weryfikację danych Abonenta prepaid w celu otrzymywania informacji i powiadomień określonych Prawem telekomunikacyjnym, w

tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów Usług Telekomunikacyjnych wykonanych przez PLFON na rzecz Abonenta prepaid, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku.

4. Rejestracja Danych następuje w oparciu o formularz Rejestracji Danych lub w inny sposób wskazany przez Operatora.
5. W przypadku uzasadnionych wątpliwości Operatora co do prawdziwości lub poprawności danych przekazanych przez Abonenta prepaid w formularzu Rejestracji Danych, PLFON ma prawo odmówić dokonania Rejestracji Danych albo zażądać przedstawienia określonych dokumentów i przekazania informacji od Abonenta prepaid.
6. Abonent prepaid ma obowiązek niezwłocznie poinformować Operatora o zmianie danych, które przekazał w procesie Rejestracji Danych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Abonenta prepaid skutki spowodowane brakiem poinformowania PLFON, z przyczyn niezależnych od PLFON, o zmianie danych Abonenta prepaid lub spowodowane podaniem nieprawdziwych lub niepełnych danych.

§ 3

[ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA ABONENTA PREPAID]

1. W oparciu o Umowę PLFON świadczy Abonentom prepaid Usługi Telekomunikacyjne, a w szczególności: usługę głosową telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej (VoIP), usługę transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci, usługę wysyłki SMS i MMS, usługę hostingową, usługę w sieci inteligentnej, w tym usługę o podwyższonej opłacie. Operator może rozszerzać zakres oferowanych Usług Telekomunikacyjnych. Nowoofertowane Usługi wprowadzone zostaną w oparciu o regulaminy Ofert Promocyjnych i postanowienia Cennika.
2. Operator umożliwia Abonentowi prepaid korzystanie z sieci innych operatorów krajowych i zagranicznych w ramach istniejących możliwości technicznych. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa sieci PLFON może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów prepaid z sieci niektórych operatorów lub też ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych.
3. Podczas uzyskiwania przez Abonenta prepaid połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
4. Zarejestrowanemu Abonentowi prepaid Operator na jego żądanie dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, który obejmuje wyłącznie Usługi wykonane po dniu zgłoszenia przedmiotowego żądania. Za podstawowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych może być pobierana opłata określona w Cenniku.
5. Zarejestrowanemu Abonentowi prepaid Operator na jego pisemne żądanie dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych począwszy od miesiąca, w którym Abonent prepaid złożył to żądanie, do końca miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem prepaid termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych może być pobierana opłata określona w Cenniku.
6. Zarejestrowanemu Abonentowi prepaid Operator na jego żądanie dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, który obejmuje Usługi wykonane w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez Abonenta prepaid żądania.
7. Wszelkie wykazy wykonanych Usług Telekomunikacyjnych opisane powyżej wysyłane są do Abonenta prepaid listem zwykłym na podany w procesie Rejestracji Danych adres korespondencyjny albo przekazywane są w inny sposób, zaakceptowany uprzednio przez Abonenta prepaid, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
8. Zakres przedmiotowy wykazów opisanych powyżej oraz terminy ich dostarczenia Abonentowi prepaid określają przepisy Prawa telekomunikacyjnego.
9. Regulamin oraz Cennik określający opłaty za Usługi Telekomunikacyjne lub inne usługi świadczone przez Operatora, a także koszty usług serwisowych dostępne są dla Abonentów prepaid na stronie internetowej Operatora www.plfon.pl.

§ 4**[WARUNKI UMOWY, SPOSÓB PŁATNOŚCI]**

1. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są przez Operatora przez całą dobę we wszystkie dni w roku.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne, których jakość jest zgodna z normami ETSI (*European Telecommunications Standards Institute*).
3. PLFON zastrzega, że ze względów technicznych niezależnych od Operatora, dostępność Usług Telekomunikacyjnych w różnych lokalizacjach może być nieznacznie inna. Dokładne informacje dotyczące występowania ewentualnych ograniczeń w dostępności Usług Telekomunikacyjnych znajdują się na stronie internetowej www.plfon.pl.
4. Wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych należne Operatorowi, w tym opłaty za Doładowanie (zasilenie Konta VoIP) Abonent prepaid może dokonywać w sposób gotówkowy albo bezgotówkowy. Płatności dokonywane są na określony przez Operatora rachunek bankowy.

§ 5**[OGRODICZENIA W ŚWIADCZONYCH USŁUGACH TELEKOMUNIKACYJNYCH]**

1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
2. Kierowanie połączeń na numery alarmowe 112 oraz 9XX (w których X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) do służb ratownictwa medycznego, służb porządku publicznego i innych podmiotów powołanych do niesienia pomocy jest zapewnione pod warunkiem każdorazowego prawidłowego przypisania przez Abonenta prepaid kodu pocztowego lokalizacji, z której Abonent prepaid będzie kierować połączenie na numer alarmowy. Zmiana ustawień kodu pocztowego lokalizacji Abonenta prepaid jest dokonywana przez Operatora na wniosek Abonenta prepaid.
3. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego gromadzone są przez Operatora jedynie na podstawie uprzedniej zgody Abonenta prepaid.
4. Warunkiem skorzystania przez Abonenta prepaid z Usług Telekomunikacyjnych jest zapewnienie przez Abonenta prepaid dostępu do sieci Internet o następujących parametrach:
 - a) minimalnej przepływności 128 kbps symetrycznie dla jednej rozmowy telefonicznej;
 - b) opóźnieniach w transmisji pakietów danych nie większych niż: 120 ms;
 - c) opóźnieniach od normy odchyień czasów w transmisji pakietów (Jitter) nie większych niż: 2 ms;
 - d) otwartej komunikacji protokołu UDP (User Datagram Protocol) z adresami IP Operatora (dostępnymi na stronie www.plfon.pl) na portach 5060 i wyższych.
5. W przypadku wprowadzenia przez Operatora jakichkolwiek ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług Telekomunikacyjnych i aplikacji zostaną one określone w regulaminie Oferty Promocyjnej lub innych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji. Regulaminy te będą dostępne na stronie internetowej Operatora www.plfon.pl.
6. PLFON posiada procedury wprowadzone w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej. Informacja dotycząca wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych znajduje się na stronie internetowej Operatora www.plfon.pl. Operator zastrzega, że dane dotyczące wpływu procedur na jakość Usług są dostępne Abonentom prepaid wyłącznie w zakresie, w jakim nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa.
7. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych Operator ma prawo podejmować wszelkie uzasadnione i adekwatne do skali naruszenia środki mające na celu przywrócenie stanu sprzed naruszenia albo usunięcie skutków naruszenia. W szczególności może on: przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

8. Wszelkie informacje dotyczące zagrożeń związanych ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych zamieszczone są na stronie internetowej Operatora www.plfon.pl.
9. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne głosowe, których minimalna oferowana jakość gwarantuje poziom słyszalności rozmówców w obie strony. Operator do świadczenia usług głosowych w technologii VoIP używa kodeków dźwiękowych G.722, G.711, G.729 będących standardami przyjętymi przez ITU-T (Sektor Normalizacji Komunikacji Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego).

§ 6

[OBSŁUGA KLIENTA]

1. Abonent prepaid ma możliwość korzystania z informacji i wsparcia technicznego udzielanych przez Biuro Obsługi Klienta – w tym osoby zatrudnione w działach technicznych oraz działach handlowych PLFON.
2. Powyższe jednostki BOK realizują obsługę Abonentów prepaid, w szczególności w zakresie:
 - a) informacji dotyczących usług Operatora oraz funkcjonowania węzła dostępowego PLFON;
 - b) obsługi serwisowej usług świadczonych przez Operatora;
 - c) reklamacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych dla Zarejestrowanych Abonentów prepaid;
 - d) dokonywania zmian dotyczących świadczonych usług lub danych o Abonencie prepaid dla Zarejestrowanych Abonentów prepaid.
3. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) usuwanie Awarii przez całą dobę przez wszystkie dni w roku;
 - b) telefoniczną obsługę Abonenta prepaid;
 - c) możliwość uzyskania informacji o Cenniku oraz świadczonych usługach, w tym o aktualnych promocjach.
4. Operator każdorazowo dokona sprawdzenia tożsamości (identyfikacji za pomocą Hasła) Abonenta prepaid celem efektywnej realizacji usług serwisowych.
5. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania treści rozmów pomiędzy Abonentem prepaid i Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania przekazywanych zleceń, informacji, wniosków i innych dyspozycji.
6. Abonent prepaid może kontaktować się z BOK telefonicznie lub pisemnie lub za pomocą innych dostępnych środków, w tym środków porozumiewania się na odległość – np. funkcjonalności na stronie internetowej Operatora.

§ 7

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ PLFON]

1. PLFON ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, w tym niezapewnienia przez niego warunków, o których mowa w § 5 ust. 4. Operator nie ponosi także odpowiedzialności za Awarie wywołane przez wady wykorzystywanego przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, bądź za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych będące następstwem nieosiągnięcia przez to urządzenie parametrów technicznych zgodnych z normami ETSI.
2. PLFON jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, w razie gdy wystąpił brak możliwości świadczenia Usługi podczas realizowania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów.
3. Świadcząc usługi przesyłu danych Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
4. PLFON nie ponosi także odpowiedzialności za:
 - a) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej;

- b) zabezpieczenie danych, urządzeń i oprogramowania Abonenta prepaid przed ingerencją osób trzecich.
5. W wypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych przez PLFON (Awarii), Abonentowi prepaid przysługuje, na podstawie pisemnie wniesionej reklamacji, prawo ubiegania się o odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego użycia na Koncie VoIP za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Średnie miesięczne użycie na Koncie VoIP liczone jest według użycia Abonenta prepaid z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent prepaid pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego użycia z okresu w jakim Abonent prepaid pozostaje stroną Umowy.
 6. W wypadku przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych przez PLFON (Awaria częściowa) Abonentowi prepaid przysługuje, na podstawie pisemnie wniesionej reklamacji, prawo ubiegania się o odszkodowanie w wysokości 1/60 wartości średniego miesięcznego użycia na Koncie VoIP za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Średnie miesięczne użycie na Koncie VoIP liczone jest według użycia Abonenta prepaid z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent prepaid pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent prepaid pozostaje stroną Umowy .
 7. Do okresu, za który przysługuje odszkodowanie opisane w ust. 5 i 6 powyżej nie wlicza się okresu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta prepaid.
 8. Abonent prepaid może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, która miała miejsce nie dawniej niż 12 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, jak również za okres przerwy nie dłuższy niż 12 miesięcy.

§ 8

[ZO BOWIĄZANIA ABONENTA PREPAID]

1. Abonent prepaid zobowiązuje się dokonywać Doładowań Konta VoIP co najmniej raz nna 365 dni. W przypadku braku Doładowań Konta VoIP przez okres dłuższy niż 365 dni Operator ma prawo do skasowania konta, a niewykorzystana wartość środków na koncie podlega zwrotowi. Konsument musi złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanych środków w ciągu 30 dni od wygaśnięcia ważności konta lub zmiany operatora. Może tego dokonać pisemnie, e-mailem lub poprzez kontakt telefoniczny z BOK. W ciągu 30 dni od złożenia wniosku, pieniądze zostaną przelane na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy. Klient może także zdecydować o przekazaniu środków na jego inne konto w Peoplefone Polska S.A.
2. Abonent prepaid zobowiązuje się:
 - a) korzystać z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami Umowy i Regulaminu;
 - b) nie podejmować działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury lub urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
 - c) nie podejmować jakichkolwiek działań, których skutkiem jest narażenie Operatora i jego majątku na szkody;
 - d) nie podejmować jakichkolwiek działań służących skorzystaniu z Usługi Telekomunikacyjnej, mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej ilości środków na Koncie VoIP;
 - e) nie kierować do Sieci Telekomunikacyjnej ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - f) nie korzystać z Usług Telekomunikacyjnych w sposób naruszający interesy innych Abonentów prepaid, dobre obyczaje, czy przyjęte praktyki rynkowe, w tym nie dopuszczać do żadnej z sytuacji opisanych w Polityce Właściwego Użytkowania dostępnej na stronie www.plfon.pl.
3. W przypadku naruszenia przez Abonenta prepaid jakiegokolwiek ze zobowiązań opisanych powyżej, Operator ma prawo zawiesić na czas określony realizację wszystkich Usług Telekomunikacyjnych świadczonych temu Abonentowi prepaid, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta prepaid do zaprzestania działań (naruszeń) w terminie 7 dni od daty wezwania.
4. Ponowna aktywacja świadczenia Usług Telekomunikacyjnych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta prepaid wszystkich zaległości wobec Operatora.

§ 9**[REKLAMACJE]**

1. Zarejestrowany Abonent prepaid może złożyć reklamację dotyczącą niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług:
 - a) w formie pisemnej – na adres korespondencyjny Operatora;
 - b) ustnie;
 - c) w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.
2. Za dzień wniesienia reklamacji ustnej telefonicznie przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej uznaje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego do Operatora. Za dzień wniesienia reklamacji pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora uznaje się datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Operatora.
3. Operator zobowiązany jest potwierdzić Abonentowi prepaid fakt wniesienia reklamacji w terminie 14 dni. Z obowiązku potwierdzenia wniesienia reklamacji Operator jest zwolniony w przypadku rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko Abonenta prepaid albo jego nazwę wraz z adresem jego siedziby lub adresem zamieszkania,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) opis okoliczności uzasadniających wniesienie reklamacji,
 - d) przydzielony Numer Telefoniczny, którego reklamacja dotyczy;
 - e) w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wskazanie jej wysokości, a także numeru rachunku bankowego lub adresu właściwego do wypłaty albo złożenie wniosku o zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych płatności;
 - f) czytelny podpis Abonenta prepaid w razie wnoszenia reklamacji w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej Operator, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta prepaid do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia. Jednocześnie Operator poucza Abonenta prepaid, że brak uzupełnienia reklamacji w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator pozostawia bez rozpoznania reklamację, której braku Abonent prepaid nie uzupełnił w wyznaczonym przez Operatora terminie.
6. Wszelkie reklamacje rozpatrywane będą przez Operatora w terminie do 30 dni od ich złożenia.
7. W przypadku reklamacji wnoszonych w formie pisemnej albo ustnie potwierdzenie przyjęcia reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje na papierze, chyba, że Abonent prepaid wyrazi zgodę na potwierdzenie przyjęcia reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta prepaid środka komunikacji elektronicznej. Zgoda Abonenta prepaid może być wyrażona w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu.
8. W przypadku reklamacji wnoszonych w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora, potwierdzenie przyjęcia reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta prepaid adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta prepaid środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent prepaid nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej przy użyciu którego złożono reklamację.
9. Zapłata odszkodowania następuje w terminie do 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

10. Abonent prepaid może wnieść reklamację w terminie 12 miesięcy od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi prepaid przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. Jeżeli Abonent prepaid jest Konsumentem przysługuje mu także prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym.

§ 10

[TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA]

1. Operator gwarantuje Abonentom prepaid przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz w ramach istniejących możliwości technicznych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane lub dozwolone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Celem wykonania zobowiązania do zagwarantowania przestrzegania tajemnicy telekomunikacyjnej i przy uwzględnianiu możliwości technicznych oraz ekonomicznych, Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu Sieci Telekomunikacyjnej oraz danych osobowych. Operator zapewnia, że stosowane przez niego technologie telekomunikacyjne w typowych warunkach zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak pełnego bezpieczeństwa, w szczególności w następujących przypadkach: Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta prepaid czynu zabronionego oraz w razie zaistnienia siły wyższej.
2. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu Sieci Telekomunikacyjnej albo świadczenia Usług, Operator lub podmioty działające w imieniu Operatora – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – mają prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
3. Podmioty działające w imieniu Operatora, które realizują Usługę telekomunikacyjną, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej Usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.
4. Zakres danych transmisyjnych, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta prepaid korzystającego z publicznie dostępnych Usług, obejmuje dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieciach Telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.
5. Operator przetwarza dane transmisyjne jak i dane lokalizacyjne, dla celów naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich (między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi), jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu Usług Telekomunikacyjnych lub świadczenia usług o wartości wzrogaconej. Dane te mogą być przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
6. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał Dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym:
 - a) ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego;
 - b) z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa);
 - c) w celu rozwiązania ewentualnych sporów cywilnoprawnych dotyczących Umowy lub jej wykonania.
7. Abonent prepaid ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresem jego uprawnień, a w przypadku kiedy dane transmisyjne są przetwarzane na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

§ 11

[OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH]

1. PLFON jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz.U.2019 poz.1781).
2. Dane osobowe Abonentów prepaid są przetwarzane przez PLFON w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami (partnerami), w szczególności: przesyłania informacji o nowych produktach i Usługach, udziału w konkursach, akcjach promocyjnych i promocjach. Dane osobowe Abonentów prepaid, gdy jest to niezbędne do udziału w akcji marketingowej organizowanej wspólnie z partnerem, mogą zostać przekazane innym administratorom danych. Dane osobowe Abonenta prepaid mogą być przetwarzane także na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
3. Dane osobowe Abonentów prepaid przetwarzane w celach związanych z realizacją świadczenia Usług Telekomunikacyjnych będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, po czym dane podlegające archiwizacji będą przechowywane przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń, minimum 6 lat. Dane osobowe przetwarzane w celach marketingowych objętych oświadczeniem zgody będą przetwarzane do czasu odwołania zgody.
4. Abonent prepaid, którego dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
5. Dane osobowe Abonenta prepaid mogą być udostępniane, w zakresie dozwolonym przez przepisy prawa współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelności oraz ich pełnomocnikom.
6. Za zgodą Abonenta prepaid dane identyfikujące tego Abonenta prepaid mogą zostać zamieszczone w spisie abonentów wydawanym w formie elektronicznej lub pisemnej (książkowej). Dane takie mogą być również udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych.
7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent prepaid powinien kierować na adres: bok@plfon.pl, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

§ 12

[ROZWIĄZANIE UMOWY I JEJ WYGAŚNIĘCIE]

1. PLFON ma prawo rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia i obowiązku wypłaty odszkodowania w przypadku:
 - a) niedotrzymania przez Abonenta prepaid postanowień Umowy i Regulaminu;
 - b) podania nieprawdziwych danych w procesie Rejestracji Danych;
 - c) wykorzystywania przez Abonenta prepaid urządzeń telekomunikacyjnych w sposób mogący zagrażać bezpieczeństwu i integralności sieci innych Abonentów PLFON lub sprzecznie z prawem;
 - d) wykorzystywania przez Abonenta prepaid usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora w celach komercyjnych, tj. do dalszej odsprzedaży innym podmiotom lub wyłącznie w celu uzyskania bezpośredniej korzyści majątkowej dla siebie lub podmiotów powiązanych;
 - e) korzystania z Usług dla celów hurtowego zakańczania / tranzytowania połączeń w sieci PLFON i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych;
 - f) generowania sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących lub używania Usługi do generowania ruchu maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”;

- g) naruszenia przez Abonenta prepaid któregokolwiek ze zobowiązań opisanych w § 8 niniejszego Regulaminu.
2. Rozwiązanie Umowy z przyczyn opisanych w ust. 1 powyżej następuje po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta prepaid do zaprzestania działań (naruszeń) w terminie 3 dni od daty wezwania.
 3. W przypadku rozwiązania Umowy przez PLFON z przyczyn dotyczących Abonenta prepaid, Operator ma prawo żądania od Abonenta prepaid naprawienia szkody.
 4. O rozwiązaniu Umowy z przyczyn dotyczących Abonenta prepaid, Operator informuje Abonenta prepaid poprzez informację SMS lub wiadomość wysłaną pocztą elektroniczną na podany adres e-mail lub pisemnie na adres korespondencyjny wskazany przy Rejestracji Danych.
 5. Operator ma prawo także rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku wystąpienia siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.
 6. Abonentowi prepaid w każdym czasie, w tym przed upływem Okresu Ważności Połączeń Przychodzących przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Operator zaprzestaje świadczenia na jego rzecz Usług, Abonent prepaid traci prawo do przypisanego mu numeru telefonicznego. Na żądanie Abonenta prepaid zgłoszone łącznie z oświadczeniem o rozwiązaniu Umowy Operator dokona zwrotu zgromadzonych na jego Koncie VoIP środków finansowych w terminie 1 miesiąca od otrzymania tego żądania. Zwrot środków będzie dokonany na rachunek bankowy Abonenta prepaid podany w żądaniu zwrotu środków.
 7. Umowa wygasa na skutek śmierci Abonenta prepaid będącego osobą fizyczną, wykreślenia Abonenta prepaid niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru oraz po upływie Okresu Ważności Połączeń Przychodzących.
 8. Umowa wygasa również wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
 9. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy PLFON przerywa świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta prepaid.

§ 13

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Abonent prepaid nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na inny podmiot bez uprzedniej, pisemnej zgody Operatora.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa w tym Prawa telekomunikacyjnego.
3. W przypadku dokonywania zmian warunków Umowy, w tym określonych niniejszym Regulaminem, Operator z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie:
 - a) podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.plfon.pl treść każdej proponowanej zmiany; oraz
 - b) Zarejestrowanemu Abonentowi prepaid doręcza na piśmie lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta prepaid w tym celu adres poczty elektronicznej albo w inny uzgodniony sposób, treść każdej proponowanej zmiany.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 09 lipca 2020 r.