

## REGULAMIN PREPAID

Regulamin świadczenia usług połączeń telefonicznych za pośrednictwem Internetu w usłudze FreePhone PrePaid.

### § 1.

#### Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oferowanych pod marką FreePhone oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.

### § 2.

#### Definicje

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - **Cennik**- szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl);
  - **Doładowanie Konta**- czynność wykonana przez Użytkownika polegająca na przekazaniu środków pieniężnych w sposób określony przez Operatora w celu zwiększenia wartości Konta i w celu korzystania przez Użytkownika z usług polegających na realizacji połączeń telekomunikacyjnych (telefonicznych);
  - **Kwota Doładowania**- wartość Doładowania Konta dokonane przez Użytkownika;
  - **Operator**- FreePhone spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą przy ul. Słonecznej 564, 32-440 Rudnik, wpisaną Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000451866, posiadającą NIP: 6812055359, wykonującą działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 10788;
  - **FreePhone\_Online 24**- aplikacja dostępna pod adresem [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl) umożliwiająca Użytkownikom m.in. przeglądanie szczegółowego wykazu połączeń, informacje na temat stanu Usługi oraz samoobsługę w zakresie zarządzania Usługą;
  - **Okres Ważności Konta**- czas, w którym Użytkownik może w pełni korzystać z Usług Operatora. Okres Ważności Konta wynosi 1 rok i liczy się od pierwszego Doładowania Konta. W rezultacie kolejnego Doładowania Konta Użytkownik może przedłużyć Okres Ważności Konta o następny rok liczony od daty kolejnego Doładowania;
  - **Regulamin**- niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Użytkowników, stanowiący integralną część Umowy;
  - **Terminal VoIP**- to urządzenie końcowe podłączone do sieci Internet służące do realizacji połączeń telekomunikacyjnych (telefonicznych), pracujące w standardzie VoIP/SIP 2.0., w szczególności: telefon VoIP, bramka VoIP, oprogramowanie VoIP;
  - **Umowa**- umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie;
  - **Usługi**- usługi świadczone przez Operatora na rzecz Użytkownika polegające na realizacji połączeń telekomunikacyjnych (telefonicznych) przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP);
  - **Użytkownik**- osoba fizyczna będąca konsumentem, która złożyła Zamówienie na Usługi Operatora;
  - **Wartość Konta**- określony w polskich złotych limit do wykorzystania przez Użytkownika na korzystanie z Usług;
  - **Numer PSTN**- unikatowy numer z telefonicznej sieci publicznej udostępniony przez Operatora Użytkownikowi w celu realizacji połączeń telekomunikacyjnych (telefonicznych) przez Użytkownika, zgodnie z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce;
  - **Zamówienie**- oświadczenie Użytkownika złożone za pośrednictwem Operatora zawierające dane Użytkownika oraz specyfikację zamawianej przez niego Usługi;
  - **Sieć FreePhone**- infrastruktura, która pozwala na realizację Usług, w szczególności ogół środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania Usług;
  - **Okres Rozliczeniowy**- okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Użytkownika wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca;
  - **Numer wewnętrzny sieci FreePhone**- siedmiocyfrowy numer identyfikacyjny przydzielany Użytkownikowi przy procesie Zamówienia;
  - **Opłata za numer publiczny**- opłata za numer PSTN, uiszczana przez Użytkownika za każdy rok korzystania przez Użytkownika z Usług Operatora. Wysokość opłaty określona jest w Cenniku;
  - **Opłaty**- należności obciążające Użytkownika z tytułu świadczonych przez Operatora Usług, na które składają się: Kwota Doładowania, Opłata za numer publiczny a także opłata za dostarczenie faktury VAT- w przypadku gdy Użytkownik zażądał od Operatora dostarczenia faktury VAT drogą tradycyjną za pośrednictwem poczty.
2. Pojęcia niewystępujące w § 2 ust. 1, a zdefiniowane w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne, zostały użyte zostały w niniejszym Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez ustawę.

### § 3.

#### Sposób porozumiewania się z Użytkownikiem i dane kontaktowe Operatora

1. W przypadku potrzeby skontaktowania się Operatora z Użytkownikiem, Operator może wybrać którykolwiek z następujących sposobów porozumiewania się:
  - a. telefon,
  - b. formularz kontaktowy na stronie internetowej Operatora,
  - c. poczta elektroniczna,
  - d. poczta tradycyjna.
2. Użytkownik jest zobowiązany do podawania Operatorowi i aktualizacji kompletnych i prawdziwych danych Użytkownika służących do korespondencji.
3. Operator umożliwia Użytkownikowi kontakt z nim za pośrednictwem:
  - a. telefonu o numerze 801553355 dla Użytkowników wykonujących połączenia z telefonów stacjonarnych (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie),

- b. telefonu o numerze 221012889 dla Użytkowników wykonujących połączenie z telefonów komórkowych (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie);
- c. formularza kontaktowego na stronie internetowej Operatora,
- d. poczty elektronicznej - [boa@freephone.pl](mailto:boa@freephone.pl),
- e. poczty tradycyjnej na adres FreePhone sp. z o.o., ul. Słoneczna 564, 32-440 Rudnik.

#### § 4.

##### Umowa o świadczenie Usług

1. Umowa zostaje zawarta z klientem, który:
  - a. zapozna się i zaakceptuje treść niniejszego Regulaminu, i
  - b. złoży Zamówienie za pośrednictwem formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie Operatora pod adresem <http://freephone.com.pl/rejestracja-indywidualny/>, i
  - c. ureguluje Oplatę za numer publiczny a także opłatę za dostarczenie faktury VAT w przypadku gdy Użytkownik zażądał od Operatora dostarczenia faktury VAT drogą tradycyjną za pośrednictwem poczty, i
  - d. dokona Doładowania Konta.
2. Skorzystanie z formularza rejestracyjnego w celu zawarcia Umowy nie wiąże się z żadnymi opłatami.
3. Zamówienie skutkuje przydzieleniem loginu i hasła dostępowego do aplikacji FreePhone\_online w celu konfiguracji Usług oraz przydzieleniem numeru wewnętrznego sieci FreePhone.
4. Czas trwania umowy jest nieoznaczony, chyba że strony Umowy postanowią inaczej.

#### § 5.

##### Rozwiązanie Umowy

1. Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa. Wypowiedzenie może zostać dokonane w formie pisemnej poprzez jego przesłanie na adres Użytkownika bądź też w formie elektronicznej w rezultacie przesłania Użytkownikowi wiadomości email.
2. Operator ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie Kodeks Cywilny do żądania od Użytkownika odszkodowania, jeżeli wskutek działań Użytkownika określonych w ust. 1 Operator poniesie szkodę.
3. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Operator narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa. Wypowiedzenie może zostać dokonane w formie pisemnej poprzez jego przesłanie na adres Operatora bądź też w formie elektronicznej w rezultacie przesłania Operatorowi wiadomości email na adres [boa@freephone.pl](mailto:boa@freephone.pl).
4. Użytkownik ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie Kodeks Cywilny do żądania od Operatora odszkodowania, jeżeli wskutek działań Operatora określonych w ust. 1 Użytkownik poniesie szkodę.
5. Wypowiedzenie Umowy przez Użytkownika może nastąpić w każdym czasie na skutek zaprzestania Doładowywania Konta. W takim

wypadku Umowa ulega rozwiązaniu po upływie miesięcznego okresu, o którym mowa w § 8 ust. 9 Regulaminu, następującego po Okresie

6. Niewykorzystana przez Użytkownika w momencie upływu Okresu Ważności Konta Wartość Konta nie podlega zwrotowi.

#### § 6.

##### Przedmiot Umowy oraz zakres Usług

1. Przedmiotem zawartej z Użytkownikiem Umowy będzie świadczenie na rzecz Użytkownika usług polegających na realizacji połączeń telekomunikacyjnych (telefonicznych) przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP).
2. Operator może rozszerzyć zakres oferowanych Usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

#### § 7.

##### Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Operatora

1. Spełnienie świadczenia przez Operatora następuje w rezultacie umożliwienia Użytkownikowi realizacji połączeń telekomunikacyjnych (telefonicznych) przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. Realizacja przez Użytkownika połączeń telekomunikacyjnych (telefonicznych) przy użyciu Terminala VoIP będzie możliwa niezwłocznie po zaksięgowaniu przez Operatora opłat wniesionych przez Użytkownika w celu korzystania z Usług Operatora to jest Opłaty za numer publiczny oraz Kwoty Doładowania, a także opłaty za dostarczenie faktury VAT w przypadku gdy Użytkownik zażądał od Operatora dostarczenia faktury VAT drogą tradycyjną za pośrednictwem poczty i po przesłaniu do Użytkownika potwierdzenia zawarcia Umowy.

#### § 8.

##### Płatności

1. Opłaty za Usługi pobierane są jako płatność z góry (pre-paid).
2. Wysokość Opłat za Usługi oraz szczegółowe zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług PrePaid.
3. Użytkownik może dokonać płatności Opłat w następujący sposób:
  - a. płatność online poprzez system [platnosci.pl](http://platnosci.pl),
  - b. płatność przelewem bankowym.
4. W przypadku braku płatności Opłat w terminie 30 dni od dnia złożenia Zamówienia przez Użytkownika, Zamówienie Użytkownika jest anulowane, a Konto automatycznie usuwane. W takim wypadku skorzystanie z Usług Operatora będzie możliwe po ponownym złożeniu przez Użytkownika Zamówienia i dokonaniu płatności w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim.
5. Faktury VAT dokumentujące wpłatę Opłat na poczet Usługi są wystawiane w terminie 7 dni od wpływu środków na rachunek bankowy Operatora i wysyłane Użytkownikowi w formie pliku PDF na adres e-mail podany przy rejestracji. Operator wystawia faktury bez podpisu odbiorcy, a Użytkownik wyraża na to zgodę. Operator nie wysyła faktur VAT pocztą. Operator może wystawić fakturę VAT w formie drukowanej i wysłać ją na adres korespondencyjny Użytkownika przesyłką pocztową (listem poleconym) po dokonaniu przez Użytkownika przedpłaty za usługę wysyłki faktury pocztą w wysokości zgodniej z Cennikiem Usług PrePaid.
6. Faktura VAT wystawiona w sposób określony w ust. 5 jest fakturą elektroniczną. Operator może na zlecenie Użytkownika wystawić duplikat Faktury VAT w formie drukowanej i wysłać ją na adres korespondencyjny Użytkownika przesyłką pocztową (listem

poleconym) po dokonaniu przez Użytkownika przedpłaty za usługę wysyłki faktury pocztą w wysokości zgodniej z Cennikiem Usług PrePaid.

7. Użytkownik może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności Konta.
8. W momencie upływu Okresu Ważności Konta następuje zawieszenie świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem Usług PrePaid.
9. Po upływie Okresu Ważności Konta Użytkownik zachowuje przez okres jednego miesiąca prawo:
  - a. do dyspozycji numerem wewnętrznym sieci FreePhone,
  - b. dostępu do aplikacji FreePhone\_Online 24,
  - c. przedłużenia Okresu Ważności Konta w rezultacie Doładowania Konta.
10. W przypadku wykorzystania Wartości Konta w trakcie połączenia telekomunikacyjnego (telefonicznego) Operator dopuszcza możliwość przerywania połączenia.

#### § 9.

##### Oświadczenia i zobowiązania Dostawcy

1. Operator nie gromadzi informacji o numerach telefonicznych Użytkowników usługi FreePhone ani nie prowadzi spisu abonentów.
2. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (Terminala VoIP), z którego wykonywane jest połączenie przez Użytkownika.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usługi FreePhone. Operator nie zapewnia dostępu do połączeń audiotekstowych 700x, 400x, 300x.
4. Operator stosownie do możliwości technicznych dołoży wszelkich starań, aby usługa była świadczona w sposób nieprzerwany, a o terminach ewentualnych przewidzianych przerw, w tym konserwacyjnych zawiadomi Użytkowników na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl).

#### § 10.

##### Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator podejmuje odpowiednie i uzasadnione środki mające zapobiegać i przeciwdziałać zaistniałym naruszeniom, w tym w głównej mierze:
  - a. Operator eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci i Usług,
  - b. Operator przerywa lub ogranicza świadczenie Usług w stosunku do Użytkownika, który dopuścił się naruszeń,
  - c. Operator informuje i ostrzega Użytkowników o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług,
  - d. Operator informuje Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług.

#### § 11.

##### Dane dotyczące jakości Usług

##### oraz o procedury wprowadzone w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci

##### FreePhone

1. Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi oraz obowiązującymi w Polsce normami.
3. Operator świadczy Usługi w zasięgu Sieci FreePhone oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą Operatora stosowne porozumienia.
4. Wstępne przyłączenie do sieci FreePhone jest zbieżne w czasie z momentem zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług.
5. Operator dokonuje pomiarów ruchu w sieci FreePhone. Pomiar dokonywany jest przez Operatora na poszczególnych elementach sieci FreePhone. Jeżeli pomiar wykaże trwałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia lub przekroczenia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, Operator może uruchomić procedury organizacji ruchu w Sieci FreePhone mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W zakresie tych procedur Operator może według własnego uznania zmienić sposoby funkcjonowania elementów Sieci FreePhone, dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci FreePhone, jak również modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci FreePhone. Opisane powyżej procedury nie wpływają niekorzystnie na jakość Usług świadczonych przez Operatora.

#### § 12.

##### Usługi serwisowe i pomoc techniczna

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
  - a. udzielania Użytkownikom informacji dotyczących Umowy,
  - b. przyjmowania reklamacji,
  - c. udzielania Użytkownikom informacji dotyczących Usług,
  - d. pomocy technicznej.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Cenniku.
3. Użytkownik może zgłosić Operatorowi problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adres email określone w § 3 ust. 3.
4. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał jednego dnia roboczego.
5. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Użytkownika FreePhone od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Użytkownika o planowanym wyłączeniu pocztą elektroniczną, z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym.

#### § 13.

##### Postępowanie reklamacyjne

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie Usługi zgodnie z zasadami ustawy Kodeks Cywilny i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Użytkownik może złożyć Operatorowi reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie

- terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania.
4. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres [reklamacje@freephone.com.pl](mailto:reklamacje@freephone.com.pl), telefonicznie na jeden z podanych w § 3 ust. 3 numerów telefonów oraz pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, o którym mowa w § 3 ust. 3 Regulaminu.
  5. W przypadku wniesienia reklamacji Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni pocztą elektroniczną potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Operatora od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
  6. Reklamacja powinna zawierać:
    - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
    - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
    - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - d. przydzielony reklamującemu numer wewnętrzny sieci FreePhone,
    - e. wysokość kwoty odszkodowania, kwestionowanej należności wynikającej z Umowy lub innej kwoty z przepisów prawa - w przypadku gdy Użytkownik żąda ich wypłaty,
    - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt e;
    - g. podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
  8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Wartości Konta o uznaną kwotę lub na wniosek Użytkownika poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi.
  9. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  10. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.
  11. Prawo Użytkownika do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

#### § 14.

##### Odszkodowanie

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne, zgodnie z którymi za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków (faktur VAT) z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

3. Wypłaty odszkodowania, Operator dokonuje na rzecz Użytkownika najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dni od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.

#### § 15.

##### Postępowanie mediacyjne

1. Spór cywilnoprawny między Użytkownikiem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (zwanego dalej UKE) na wniosek Użytkownika lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Użytkownika.
3. Wniosek o postępowanie mediacyjne można wysłać drogą pocztową na adres Delegatury UKE w województwie właściwym ze względu na miejsce zamieszkania Użytkownika.
4. Wniosek Użytkownika powinien wskazywać przedmiot sporu oraz zawierać zgodę na prowadzenie postępowania mediacyjnego, określać żądanie Użytkownika oraz potwierdzać, że droga postępowania reklamacyjnego została wyczerpana, o ile sprawa dotyczy roszczenia określonego w § 13 ust.10 powyżej. W pozostałych sprawach Użytkownik nie musi wyczerpać drogi postępowania reklamacyjnego. Prezes UKE może wezwać Użytkownika do uzupełnienia wniosku, jeżeli braki wniosku uniemożliwiają wszczęcie postępowania mediacyjnego. Prezes UKE w pierwszej kolejności ustala, czy Operator wyraża zgodę na polubowne załatwienie sprawy. Zgoda Użytkownika i Operatora na polubowne zakończenie sprawy może być wycofana w każdym czasie. Odmowa zgody na postępowanie mediacyjne i jej wycofanie nie wymagają uzasadnienia.
5. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje Operatora z roszczeniem Użytkownika, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu.
6. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.
7. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

#### § 16.

##### Sąd polubowny

1. Spór między Użytkownikiem a Operatorem o prawa majątkowe wynikłe z Umowy może zostać rozstrzygnięty przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej ul. Kasprzaka 18/20, 01-211 Warszawa.
2. Wniosek o rozpoznanie sprawy przez sąd polubowny może złożyć zarówno Użytkownik, jak i Operator.
3. Wniosek powinien być sporządzony według określonego wzoru dostępnego m.in. na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej i powinien zawierać: datę, wskazywać wnioskodawcę i stronę przeciwną sporu, wartość przedmiotu sporu, przedmiot sporu, uzasadnienie oraz być odręcznie podpisany przez wnioskodawcę lub pełnomocnika (pełnomocnictwo powinno być dołączone do akt sprawy).
4. Do wniosku należy dołączyć:
  - a. odpis wniosku, odręcznie podpisany przez wnioskodawcę;
  - b. zapis na sąd polubowny w dwóch egzemplarzach, oba podpisane odręcznie przez wnioskodawcę,

- c. kserokopie wszystkich dokumentów w sprawie, w tym dokumentów dotyczących postępowania reklamacyjnego, również w dwóch egzemplarzach.
6. Zapis na sąd polubowny, jest to rodzaj umowy sporządzonej w formie pisemnej, którą podpisują obie strony, jeżeli wyrażają zgodę na rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny. W zapisie należy wskazać strony sporu – wnioskodawcę i stronę przeciwną oraz wskazać przedmiot sporu lub stosunek prawny, z którego ten spór wynikał.
7. Sąd polubowny występuje do strony przeciwnej sporu o podpisanie zapisu na sąd polubowny, przesyłając jeden z egzemplarzy złożonych przez wnioskodawcę.
8. Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko w przypadku jeżeli obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Jeżeli strona przeciwna sporu wyraża zgodę na rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny odsyła do sądu polubownego podpisany przez siebie zapis.
9. Jeśli druga strona zgadza się na rozpoznanie sporu przez sąd polubowny, przewodniczący wyznacza termin rozprawy oraz podejmuje czynności przygotowujące rozprawę.
10. Rozprawy odbywają się w siedzibie UKE w Warszawie lub siedzibie delegatury UKE, właściwej ze względu na miejsce zamieszkania Użytkownika.

#### § 17.

##### Ochrona danych osobowych

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
2. Dostawca zobowiązuje się do przechowywania i przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych. Dz. U. Nr 133 poz. 883, używania ich dla celów związanych ze świadczoną usługą, nie udostępniania ich podmiotom trzecim.

#### § 18.

##### Prawo odstąpienia od Umowy

1. Użytkownik ma prawo, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów związanych z wykonanymi Usługami, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Użytkownik winien poinformować Operatora na adres: ul. Słoneczna 564, 32-440 Rudnik lub przez email: [boa@freephone.pl](mailto:boa@freephone.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy opublikowanego na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl).
5. W przypadku odstąpienia od Umowy Umowę uważa się za niezawartą.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwróci Użytkownikowi wszystkie otrzymane od Użytkownika płatności, z zastrzeżeniem ust. 9 i 10.
7. Zwrot otrzymanych płatności nastąpi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Użytkownika o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
8. Zwrot otrzymanych płatności nastąpi w sposób wskazany przez Użytkownika. Użytkownik nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
9. W przypadku, gdy Operator na żądanie Użytkownika rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, Użytkownik ponosi koszty tych Usług wykonanych przez Operatora do chwili odstąpienia przez Użytkownika.
10. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.

#### § 19.

##### Postanowienia końcowe

1. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są zamieszczone na stronie internetowej [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl) oraz w niniejszym Regulaminie.
2. Rekomendowane sposoby zabezpieczenia przez Użytkowników urządzeń końcowych (Terminali VoIP) Operator zamieszcza na swojej stronie internetowej [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl) w zakładce Zalecenia Bezpieczeństwa.
3. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
4. O podwyższeniu opłat za Usługi Operator powiadamia Użytkowników z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 30 dni przez podanie informacji na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl).
5. Operator ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia Usług określone w powszechnie obowiązującym prawie polskim.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy Kodeks Cywilny i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 03 lutego 2015 r.