

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ BETA S.A.

Ważny od 26 października 2017r.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez Beta S.A. z siedzibą w Warszawie, adres ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000530742, NIP 5272724832, REGON 360240343, zwaną dalej, „Operatorem” lub „Folx”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną w oparciu o wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11952.

II. DEFINICJE:

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Aplikacja mobilna Folx	oprogramowanie mobilne udostępniane przez BETA S.A. w platformach dystrybucji aplikacji mobilnych, służące m.in. do: założenia konta Użytkownika, zamówienia Karty SIM/USIM, jej aktywacji oraz korzystania i zarządzania kontem Użytkownika w Folx.
Aktywacja	czynność Użytkownika polegająca na zeskanowaniu za pomocą Telefonu kodu QR Karty SIM/USIM Operatora lub wpisaniu kodu QR Karty SIM/USIM Operatora w Aplikacji mobilnej Folx.
Awaria	przerwa w działaniu Usług Telekomunikacyjnych, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, planowanymi pracami służb technicznych Operatora lub przyczynami leżącymi po stronie Użytkownika.
Cennik	Cennik Usług Telekomunikacyjnych Beta S.A., stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
Dodanie środków	czynność Użytkownika polegająca na przedpłaconym zwiększeniu Dodatkowych środków w sposób ustalony przez Operatora w celu korzystania z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Cennikiem
Dodatkowe środki	określona w złotych kwota umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Cennikiem
Kanały zdalne	środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności: czat, poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Operatora.
Karta SIM/USIM	karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Użytkownikowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych, z którą związane są: Kod PIN i Kod PUK.
Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)	osobisty kod cyfrowy zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.
Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)	osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
Konsument	Użytkownik będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
Oferta Promocyjna	warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i w Cenniku opisane w osobnym regulaminie.

Operator Zagraniczny	operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
Partner	podmiot dostarczający Kartę SIM/USIM we wskazane przez Użytkownika miejsce oraz potwierdzający zgodność danych aktywacyjnych Użytkownika w procesie Rejestracji.
Powiadomienia	informacje udostępniane i przekazywane Użytkownikowi za pośrednictwem Aplikacji mobilnej Folx.
Prawo telekomunikacyjne	ustawa z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907).
Regulamin	Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Beta S.A.– niniejszy dokument.
Rejestracja	podanie przez Użytkownika danych aktywacyjnych wymaganych przez Aplikację mobilną Folx i potwierdzenie ich zgodności przez Partnera.
Sieć Telekomunikacyjna	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
Subskrypcja	pakiet cenowy Folx.
Telefon	aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
Umowa	umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Użytkownik.
Usługa Telekomunikacyjna (Usługa)	usługa świadczona przez Operatora na rzecz Użytkownika, której zakres określa Regulamin lub regulamin Oferty Promocyjnej.
Użytkownik	osoba fizyczna, będąca stroną Umowy.
Zespół Folx	jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, udzielające Użytkownikowi informacji, pomocy i wskazówek niezbędnych do realizacji Umowy.

III. UMOWA, REJESTRACJA:

- Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania Aktywacji. Aktywacja możliwa jest jedynie w ciągu 10 dni liczonych od daty odebrania zamówionej Karty SIM/USIM od Partnera. Po upływie tego terminu Karta SIM/USIM zostaje dezaktywowana i nie będzie można korzystać z Usług.
- Operator zastrzega, że rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w terminie 24 godzin od dokonania Aktywacji.
- Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że coś innego wynika z warunków Oferty Promocyjnej.
- W celu dokonania Aktywacji, przed zamówieniem Karty SIM/USIM, należy dokonać Rejestracji.
- W trakcie Rejestracji podawane są następujące dane w Aplikacji mobilnej Folx:
 - imię, nazwisko,
 - PESEL, jeśli dana osoba go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu.
- Zgodność podanych danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość osoby fizycznej weryfikuje i potwierdza Partner.
- Prawidłowa Rejestracja jest warunkiem przekazania Karty SIM/USIM osobie zamawiającej, dokonania Aktywacji i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Folx.
- W przypadku uzasadnionych wątpliwości Operatora co do prawdziwości lub poprawności jakichkolwiek przekazanych danych, Operator ma prawo odmówić Rejestracji. W takich sytuacjach Folx jest uprawniony do żądania przedstawienia określonych dokumentów i przekazania informacji od Użytkownika.
- Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Operatora o zmianie danych, które przekazał w procesie Rejestracji.

10. Folx nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Użytkownika skutki spowodowane brakiem poinformowania Folx, z przyczyn od niego niezależnych, o zmianie danych Użytkownika lub spowodowane podaniem nieprawdziwych lub niepełnych danych.

IV. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA UŻYTKOWNIKA:

1. W oparciu o Umowę Operator świadczy Użytkownikowi Usługi Telekomunikacyjne, a w szczególności: usługę głosową, usługę transmisji danych, usługę SMS i MMS oraz usługi dodatkowe. Operator może rozszerzyć zakres oferowanych Usług Telekomunikacyjnych.
2. Operator świadczy Usługi w zakresie technicznych możliwości Sieci Telekomunikacyjnej, a także umożliwia Użytkownikowi korzystanie z sieci innych operatorów krajowych i Operatorów Zagranicznych. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa, Folx może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Użytkowników z sieci niektórych operatorów lub też ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych.
3. Podczas korzystania przez Użytkownika z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, jakość świadczonych Usług może być inna niż w Sieci Telekomunikacyjnej.
4. Regulamin oraz Cennik, a także koszty usług serwisowych dostępne są dla Użytkowników w Aplikacji mobilnej Folx oraz na stronie internetowej Operatora www.folx.com.

V. 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. Folx 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 Operatora www.folx.com.
4. Wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych należne Operatorowi, w tym Dodanie środków, Użytkownik może dokonywać w sposób bezgotówkowy poprzez Aplikację mobilną Folx.

VI. OGRANICZENIA W ŚWIADCZONYCH USŁUGACH TELEKOMUNIKACYJNYCH:

1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, z zastrzeżeniem, że:
 - 1.1. w przypadku, gdy numery alarmowe typu 9XX (w których X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) są zajęte, Operator może skierować połączenia na numer alarmowy 112,
 - 1.2. w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
2. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu, z którego wykonywane są połączenia. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji gromadzone są przez Operatora jedynie na podstawie uprzedniej zgody Użytkownika.
3. 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.folx.com.
4. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, w której poszczególne wartości mają następujące znaczenie: 1 = zły, 2 = słaby, 3 = akceptowalny, 4 = dobry, 5 = doskonały.

5. Użytkownicy korzystający z usługi dostępu do sieci Internet mają możliwość bieżącej kontroli stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z Zespołem Folx lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej Folx.
6. Operator za pomocą Powiadomień niezwłocznie informuje Użytkownika o wyczerpaniu jednostek transmisji danych.
7. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (down-link/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych.
8. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
9. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:
 - 9.1. 16-32 kbps – 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;
 - 9.2. 1-2 Mbps – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu 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;
 - 9.3. 5-8 Mbps – umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, 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).
10. Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter) mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne. Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3.
11. Podane wyżej informacje mają charakter orientacyjny, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
12. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („Rozporządzenie o otwartym Internecie”) wynosi 50 Mbit/s dla danych pobieranych i 10 Mbit/s dla danych wysyłanych, przy czym Cennik, Regulamin Oferty Promocyjnej lub inny regulamin Operatora mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu tego Rozporządzenia.
13. Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Operatora w Cenniku, Regulaminie Oferty Promocyjnej lub innym regulaminie jest niższa niż wartość wskazana w zdaniu poprzednim, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.
14. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).
15. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora) i może nie być możliwe ze względów technicznych.
16. Operator może świadczyć usługi inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej. Operator jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci Telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług innych niż transmisja danych nie wpływało na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu

przez Użytkownika może skutkować pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w dokumentach dotyczących poszczególnych usług innych niż usługa dostępu do Internetu.

17. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usług a wykonaniem opisanym zgodnie z powyższymi postanowieniami Użytkownik ma prawo złożyć reklamację i korzystać z innych uprawnień opisanych w Regulaminie.
18. Operator nie posiada własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej, a w związku z tym faktem nie wprowadził procedur dotyczących pomiaru i organizacji ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej.
19. Operator stosuje środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług. Wprowadzenie tych środków nie powinno wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność Użytkowników. Środki te w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji.
20. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - 20.1. zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - 20.2. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych Użytkowników, w szczególności:
 - (a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych
 - (b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - 20.3. zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Telekomunikacyjnej (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo). Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.
21. Operator rekomenduje następujące minimalne sposoby zabezpieczenia przez Użytkownika Telefonu:
 - 21.1. stosowanie haseł, kodów zabezpieczających i nieudostępnianie ich innym osobom,
 - 21.2. stosowanie się do porad i instrukcji producentów urządzeń końcowych,
 - 21.3. aktualizowanie oprogramowania,
 - 21.4. stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego aktualizację,
 - 21.5. korzystanie z zaufanych sieci bezprzewodowych,
 - 21.6. brak instalowania oprogramowania z nieznanego źródła.
22. 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.
23. 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.folx.com.

VII. OBSŁUGA KLIENTA:

1. Użytkownik ma możliwość korzystania z informacji, pomocy, wsparcia technicznego oraz obsługi serwisowej udzielonych przez Zespół Folx, w szczególności w zakresie:
 - 1.1. informacji dotyczących usług Operatora i zasad korzystania z tych usług;
 - 1.2. obsługi Użytkownika, w tym w zakresie Usług świadczonych przez Operatora;
 - 1.3. reklamacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych;

- 1.4. realizacji zleceń jednorazowych lub stałych;
- 1.5. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych oraz możliwości uzyskania informacji o Cenniku;
- 1.6. usuwania Awarii przez całą dobę przez wszystkie dni w roku.
2. Użytkownik może kontaktować się z Zespołem Folx za pomocą czatu w Aplikacji mobilnej Folx, za pomocą innych Kanałów zdalnych, telefonicznie lub pisemnie.
3. Sprawdzenie tożsamości (identyfikacja) Użytkownika następuje poprzez prawidłowe zalogowanie się Użytkownika do Aplikacji mobilnej Folx lub w inny sposób określony przez Operatora.
4. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania treści rozmów pomiędzy Użytkownikiem i Zespołem Folx w celu udokumentowania przekazywanych zleceń, informacji, wniosków i innych dyspozycji.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ FOLX:

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu. Operator nie ponosi także odpowiedzialności za Awarie wywołane przez wady wykorzystywanego przez Użytkownika Tele fonu, bądź za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych będące następstwem nieosiągnięcia przez to urządzenie parametrów technicznych zgodnych z normami ETSI.
2. Folx 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. Operator nie ponosi także odpowiedzialności za:
 - 3.1. treści przekazywane podczas korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej;
 - 3.2. zabezpieczenie danych, urządzeń i oprogramowania Użytkownika przed ingerencją osób trzecich.
4. W wypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych przez Folx (Awarii), Użytkownikowi przysługuje, na podstawie wniesionej reklamacji, prawo ubiegania się o odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego użycia za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Średnie miesięczne użycie liczone jest według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy.
5. W wypadku przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych przez Folx (Awaria częściowa) Użytkownikowi przysługuje, na podstawie wniesionej reklamacji, prawo ubiegania się o odszkodowanie w wysokości 1/60 wartości średniego miesięcznego użycia za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Średnie miesięczne użycie liczone jest według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy.
6. Do okresu, za który przysługuje odszkodowanie opisane w pkt VIII ust. 4 i 5 powyżej nie wlicza się okresu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
7. Odszkodowanie jest wypłacane Użytkownikowi w terminie 30 dni od pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej.
8. Użytkownik 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.

IX. ZOBOWIĄZANIA UŻYTKOWNIKA:

1. Użytkownik zobowiązuje się na zasadach określonych w Cenniku włączyć (aktywować) Subskrypcję oraz Dodać środki.
2. Użytkownik zobowiązuje się:

- 2.1. korzystać z Usług Telekomunikacyjnych w tym dokonywać za nie opłat zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Cennika;
 - 2.2. nie podejmować działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury lub urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
 - 2.3. nie podejmować jakichkolwiek działań, których skutkiem jest narażenie Operatora i jego majątku na szkody;
 - 2.4. nie podejmować jakichkolwiek działań służących skorzystaniu z Usługi Telekomunikacyjnej, mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej ilości Dodatkowych środków;
 - 2.5. nie kierować do Sieci Telekomunikacyjnej ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - 2.6. nie korzystać z Usług Telekomunikacyjnych w sposób naruszający interesy innych Użytkowników, dobre obyczaje, czy przyjęte praktyki rynkowe, itp.
3. Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN lub Kodu PUK.
 4. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zespół Folx o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie Karty SIM/USIM. W takiej sytuacji Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych. W przypadku zaniechania przez Użytkownika powiadomienia Operatora o fakcie zagubienia, kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Karty SIM/USIM ponosi on za to wyłączną odpowiedzialność.
 5. W przypadku naruszenia przez Użytkownika jakiegokolwiek ze zobowiązań opisanych w pkt IX ust. 2, Operator ma prawo zawiesić na czas określony realizację wszystkich Usług Telekomunikacyjnych świadczonych temu Użytkownikowi.
 6. Ponowna aktywacja świadczenia Usług Telekomunikacyjnych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Użytkownika wszystkich zaległości wobec Operatora.

X. REKLAMACJE:

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Kanałem zdalnym, w tym za pośrednictwem czatu, telefonicznie lub pisemnie na adres korespondencyjny Operatora.
2. Za dzień wniesienia reklamacji:
 - 2.1. Kanałem zdalnym uznaje się, w zależności od rodzaju Kanału zdalnego, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości w ramach czatu lub datę otrzymania wiadomości email wysłanej na adres poczty elektronicznej Operatora;
 - 2.2. telefonicznej uznaje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego w Zespole Folx;
 - 2.3. pisemnej uznaje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego do Operatora.
3. Operator w terminie 14 dni zobowiązany jest potwierdzić Użytkownikowi fakt wniesienia reklamacji. Z obowiązku potwierdzenia wniesienia reklamacji Operatora jest zwolniony w przypadku rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 4.1. imię i nazwisko Użytkownika,
 - 4.2. przedmiot reklamacji i wskazanie reklamowanego okresu rozliczeniowego;
 - 4.3. opis okoliczności uzasadniających wniesienie reklamacji;
 - 4.4. przydzielony numer, którego reklamacja dotyczy;
 - 4.5. w przypadku, gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wskazanie jej wysokości, a także numeru rachunku bankowego do wypłaty;
 - 4.6. czytelny podpis Użytkownika w razie wnoszenia reklamacji w formie pisemnej.
5. Wszelkie reklamacje rozpatrywane będą przez Operatora w terminie do 30 dni od ich złożenia.
6. W przypadku uznania reklamacji za zasadną zapłata odszkodowania następuje w terminie do 30 dni od dnia jej rozpatrzenia.

7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana Usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Użytkownika reklamacji spełniającej wymagania określone w pkt X ust. 4 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Użytkownik nie może domagać się odszkodowania po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Użytkownikowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem przysługuje mu także prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.

XI. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA:

1. Operator gwarantuje Użytkownikom 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 dąży 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 Użytkownika 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 w tym Telefonu Użytkownika korzystającego z 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 wzrosta. 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:
 - 6.1. ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego;
 - 6.2. z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową);
 - 6.3. w celu rozwiązania ewentualnych sporów cywilnoprawnych dotyczących Umowy lub jej wykonania.
7. Podczas korzystania z Usług w sieciach Operatorów Zagranicznych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.

8. Użytkownik 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.

XII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH:

1. Folx jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922).
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez Folx 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, w szczególności: przesyłania informacji o nowych produktach i Usługach, udziału w konkursach, akcjach promocyjnych i promocjach. Dane osobowe Użytkowników, gdy jest to niezbędne do udziału w akcji marketingowej organizowanej wspólnie z partnerem, mogą zostać przekazane innym administratorom danych. Dane osobowe Użytkowników mogą być przetwarzane także na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
3. Dane osobowe Użytkownika 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.
4. Za zgodą Użytkownika dane identyfikujące tego Użytkownika 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.
5. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. umożliwia Użytkownikom wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
6. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres: ul. Nowy Świat 7/15, 00-496 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

XIII. ROZWIĄZANIE UMOWY I JEJ WYGAŚNIĘCIE:

1. Operator ma prawo rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia i obowiązku wypłaty odszkodowania w przypadku:
 - 1.1. korzystania przez Użytkownika z Usług, w tym ich opłacania, z naruszeniem przepisów prawa;
 - 1.2. niedotrzymania przez Użytkownika postanowień Umowy i Regulaminu, w tym naruszenia któregośkolwiek ze zobowiązań opisanych w Regulaminie;
 - 1.3. podania nieprawdziwych danych w procesie Rejestracji;
 - 1.4. wykorzystywania przez Użytkownika urządzeń telekomunikacyjnych w sposób mogący zagrażać bezpieczeństwu i integralności sieci innych Użytkowników lub sprzecznie z prawem;
 - 1.5. wykorzystywania przez Użytkownika 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;
 - 1.6. korzystania z Usług dla celów hurtowego zakańczania / tranzytowania połączeń w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych;

- 1.7. 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”.
2. Rozwiązanie Umowy z przyczyn opisanych w pkt XIII ust. 1.2.-1.7. powyżej następuje po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Użytkownika do zaprzestania działań (naruszeń) w terminie 3 dni od daty wezwania.
3. W przypadku rozwiązania Umowy przez Folx z przyczyn dotyczących Użytkownika, Operator ma prawo żądania od Użytkownika naprawienia szkody.
4. O rozwiązaniu Umowy z przyczyn dotyczących Użytkownika, Operator informuje Użytkownika poprzez Powiadomienie.
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. Użytkownik w każdym czasie ma prawo rozwiązać Umowę, chyba że coś innego wynika z Cennika lub Oferty Promocyjnej. W takim przypadku Operator zaprzestaje świadczenia na jego rzecz Usług, a Użytkownik traci prawo do przypisanego mu numeru telefonicznego.
7. Umowa wygasa na skutek:
 - 7.1. śmierci Użytkownika będącego osobą fizyczną
 - 7.2. utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej
 - 7.3. dezaktywacji Karty SIM/USIM.
8. Dezaktywacja Karty SIM/USIM następuje:
 - 8.1. na skutek braku włączenia Subskrypcji w okresie 10 dni liczonych od daty odebrania zamówionej Karty SIM/USIM od Partnera,
 - 8.2. po upływie 90 dni od wyłączenia Subskrypcji zgodnie z Cennikiem.
9. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator przerywa świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkownika.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Użytkownik 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:
 - 3.1. podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.folx.com treść każdej proponowanej zmiany oraz
 - 3.2. Użytkownikowi, który udostępnił dane doręcza na piśmie lub drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej albo w inny uzgodniony sposób, treść każdej proponowanej zmiany.
4. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.