

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W APLIKACJI „PRIV”

§1. Postanowienia ogólne, zakres świadczonych Usług, wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Dostawcę, które - po akceptacji przez Użytkownika - stają się standardowymi warunkami zawieranej przez Dostawcę i Użytkownika Umowy na korzystanie z Aplikacji. Rozpoczynając korzystanie z Aplikacji, Użytkownik oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem oraz, że akceptuje jego treść.
2. W zależności od dokonanej przez Użytkownika wyboru, Dostawca świadczy mu Usługę Komunikacji lub Usługę Telefonii.
3. Korzystanie z Usług odbywa się przy wykorzystaniu transferu danych w sieci Internet (użycie Usług wiąże się ze zużyciem danych), przez co do korzystania z Usług niezbędne jest:
 - 1) posiadanie Urządzenia z systemem operacyjnym Android lub iOS;
 - 2) pobranie Aplikacji ze sklepu Google Play lub App Store;
 - 3) zainstalowanie Aplikacji w Urządzeniu i zaakceptowanie Warunków korzystania z oprogramowania „PRIV” oraz Polityki prywatności w Aplikacji PRIV;
 - 4) utworzenie Konta;
 - 5) zalogowanie się do Konta;
 - 6) dokonanie Aktywacji wybranej Usługi i zaakceptowanie Regulaminu oraz Regulaminu promocji (w przypadku gdy Użytkownik chce korzystać z promocyjnych, szczególnych warunków świadczenia Usług albo programu lojalnościowego, pod warunkiem, że Dostawca je wprowadził w Aplikacji), a w przypadku Usługi Telefonii – dodatkowo Cennika i regulaminu płatności;
 - 7) połączenie Urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja, z siecią Internet o prędkości co najmniej: wysyłanie 32 Kbps, pobieranie 32 Kbps, jitter na poziomie 10ms, brak utraty pakietów Korzystanie z sieci Internet o prędkości niższej niż określona w zdaniu poprzednim może uniemożliwić dostęp do Usług lub skutkować ich nienależytym świadczeniem, co będzie przejawiać się przez słabą jakość połączenia, brak
 - 8) możliwości realizacji połączenia lub wysłania wiadomości, powolnym działaniem aplikacji.
4. Niektóre funkcje Aplikacji mogą być niedostępne lub ograniczone dla Użytkowników korzystających z Usług nieodpłatnie oraz mogą się różnić w zależności od wybranych/wykupionych Pakietów lub Usług Dodatkowych.
5. Usługa Komunikacji świadczona jest nieodpłatnie, a Usługa Telefonii odpłatnie.

§2. Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie z dużej litery posiadają następujące znaczenie:

1. **Aktywacja** – w przypadku:
 - 1) Usługi Komunikacji – dokonanie przez Użytkownika wyboru pierwszego Identyfikatora po utworzeniu Konta;
 - 2) Usługi Telefonii – przyznanie Użytkownikowi pierwszego Numeru Telefonu przez Dostawcę lub przeniesienie od innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do Sieci Numeru Telefonu z planu numeracji krajowej, przyznanego Użytkownikowi, po wykonaniu Autoryzacji, dokonaniu wyboru przez Użytkownika pierwszego Identyfikatora i po utworzeniu Konta.
2. **Aplikacja** – oprogramowanie „PRIV” przeznaczone do użytkowania w Urządzeniach.
3. **Autoryzacja** – polega na podaniu Dostawcy przez Użytkownika danych (w przypadku osoby fizycznej: imię i nazwisko oraz PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu; w przypadku innego podmiotu niż osoba fizyczna: nazwa i REGON lub NIP lub KRS albo numer w ewidencji działalności

gospodarczej lub innym właściwym rejestrze) i potwierdzeniu zgodności tych danych z zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Użytkownika będącego osobą fizyczną/zawartymi we właściwym rejestrze, do którego wpisany jest Użytkownik niebędący osobą fizyczną lub drogą elektroniczną. Oferowane przez Dostawcę sposoby Autoryzacji określone są w Aplikacji. Wykonanie Autoryzacji jest warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi Telefonii.

4. **Awaria** – wada Aplikacji całkowicie lub częściowo uniemożliwiająca korzystanie z Usług.
5. **Cennik** – dokument zawierający zestawienie rodzajów i wysokości opłat za Usługi.
6. **Dostawca** – Confly spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, adres siedziby: ul. Leszczynowa 10F, 80-175 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000938283, NIP 5833441819, REGON 520662023, o kapitale zakładowym 50.000 zł, adres e-mail: hello@confly.pl. Kontakt z Dostawcą zapewniany jest z wykorzystaniem danych określonych w zdaniu poprzednim lub przez Aplikację.
7. **Identyfikator** – ciąg liczb, wybierany przez Użytkownika spośród zaproponowanych przez Dostawcę (Użytkownik losuje Identyfikator z puli udostępnionej przez Dostawcę i akceptuje jego wybór), po utworzeniu Konta, służący do korzystania z Usługi Komunikacji.
8. **ID Użytkownika** – ciąg znaków nadawany Użytkownikowi w chwili utworzenia Konta, umożliwiający m.in. identyfikację Użytkownika w kontaktach z Dostawcą i innymi Użytkownikami.
9. **Konto** – prowadzony w Aplikacji zbiór zasobów, dotyczący Użytkownika i Usług, umożliwiający zarządzanie Umową i Usługami dla Użytkownika i przez Użytkownika w zakresie określonym w Regulaminie. Utworzenie Konta następuje po zaakceptowaniu przez Użytkownika zasad korzystania z Aplikacji i Usług oraz po podaniu przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej Użytkownika i hasła bądź po zalogowaniu się za pośrednictwem konta Facebook lub Google z wykorzystaniem mechanizmu SSO (Single Sign-On). Logowanie się do Konta następuje po podaniu tych samych danych, które wymagane są do jego utworzenia. Konto zakładane jest na czas nieokreślony. Usunięcie Konta może nastąpić na wniosek Użytkownika, zgłoszony w formie mailowej na adres hello@confly.pl.
10. **Konsument** – Użytkownik będący osobą fizyczną, zawierający Umowę w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową albo Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, ale nie mającą dla niego charakteru zawodowego.
11. **Kbps** - kilobity na sekundę, jednostka szybkości transmisji danych.
12. **Numer Telefonu** – numer telefonu z planu numeracji krajowej, wymagany do korzystania z Usługi Telefonii, przyznany Użytkownikowi przez Dostawcę i odpowiadający Identyfikatorowi lub przeniesiony do Sieci na wniosek Użytkownika od innego dostawcy usług telekomunikacyjnych.
13. **Pakiet** – wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku lub Regulaminie promocji.
14. **Regulamin** – niniejszy dokument.
15. **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usługi Komunikacji lub Usługi telefonii albo korzystania z Aplikacji, w tym zasady przystąpienia, rezygnacji oraz otrzymywania nagród w ramach programów lojalnościowych.
16. **Sieć** – publiczna ruchoma sieć telekomunikacyjna, wykorzystywana przez Dostawcę, na podstawie współpracy z podmiotem trzecim, do świadczenia Usług.
17. **Siła Wyższa** – zewnętrzne, niezależne od Stron zdarzenie, które nie było możliwe do przewidzenia i któremu, pomimo dołożenia należytej staranności, nie można było zapobiec. W szczególności za Siłę Wyższą uważa się klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne, nagłe i poważne zmiany pogodowe, przerwy w dostawie energii elektrycznej, katastrofy naturalne, wyładowania atmosferyczne, silne wiatry, powodzie, epidemie, akty wandalizmu.
18. **Strona internetowa Dostawcy** – strona internetowa Dostawcy, dostępna pod adresem: <https://www.getpriv.com>.
19. **Strony** – Użytkownik i Dostawca łącznie.

20. **Subskrypcja** – opłata za świadczenie Usługi Telefonii przez Dostawcę na rzecz Użytkownika przez okres 30 dni.
21. **Sztuczny Ruch** - kierowanie do jakichkolwiek sieci telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Usługi Telefonii, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego.
22. **Umowa** – zawarta pomiędzy Dostawcą a Użytkownikiem umowa o świadczenie Usługi Komunikacji lub Usługi Telefonii, a także ewentualnych Usług Dodatkowych.
23. **Urządzenie** – telefon lub inne podobne urządzenie umożliwiające Użytkownikowi zainstalowanie Aplikacji w celu korzystania z Usług i korzystanie z Usług, użytkowane przez Użytkownika.
24. **Usługa Komunikacji** – usługa świadczona drogą elektroniczną, która zapewnia Użytkownikowi komunikację głosową lub wideo-głosową w czasie rzeczywistym oraz przesyłanie i odbieranie wiadomości zawierających tekst, zdjęcia, nagrania dźwiękowe, wideo między różnymi Użytkownikami oraz odbieranie połączeń i wiadomości SMS/MMS przychodzących z sieci krajowych ruchomych i stacjonarnych, przy wykorzystaniu Identyfikatora.
25. **Usługa Telefonii** – usługa telekomunikacyjna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych krajowych, lokalnych, strefowych, międzystrefowych, przesyłanie i odbieranie SMS i MMS, między różnymi Użytkownikami lub między Użytkownikami a podmiotami nie będącymi Użytkownikami, przy użyciu numerów pochodzących z planu numeracji krajowej. Usługa Telefonii jest świadczona w technologii VoIP (ang. Voice over Internet Protocol).
26. **Usługi** – łącznie Usługa Telefonii, Usługa Komunikacji i Usługi Dodatkowe.
27. **Usługi Dodatkowe** – usługi, które towarzyszą Usłudze Telefonii lub Usłudze Komunikacji, jeśli Użytkownik je wybrał / zakupił lub jeśli zostały udostępnione Użytkownikowi przez Dostawcę.
28. **UstKC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
29. **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
30. **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
31. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która utworzyła Konto.

§3. Zawarcie i rozwiązanie Umowy

1. Zawarcie Umowy ma miejsce na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron i odbywa się w Aplikacji. Zawarcie Umowy:
 - 1) o świadczenie Usługi Komunikacji i ewentualnych Usług Dodatkowych – następuje z chwilą Aktywacji Usługi Komunikacji;
 - 2) o świadczenie Usługi Telefonii i ewentualnych Usług Dodatkowych następuje przez czynności faktyczne, tj.:
 - a) w przypadku Subskrypcji – z chwilą zapłaty Subskrypcji po dokonaniu Aktywacji Usługi Telefonii;
 - b) w przypadku wybrania przez Abonenta innego sposobu płatności za Usługę Telefonii niż Subskrypcja – z chwilą zapisania na Koncie środków (płatniczych lub innych, dopuszczonych przez Dostawcę do stosowania w Aplikacji, określonych w Regulaminie, regulaminie płatności lub Regulaminie promocji), umożliwiających pobranie przez Dostawcę należności z tytułu świadczenia Usługi Telefonii, po Aktywacji Usługi Telefonii.
2. Przez zawarcie Umowy Dostawca zobowiązuje się do świadczenia danej Usługi na rzecz Użytkownika, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu, Cennika, Regulaminu promocji (jeśli obowiązuje, a Użytkownik chce korzystać z Usługi Telefonii na opisanych w nim warunkach) i innych dokumentów, na podstawie których świadczone są Usługi.
3. Umowa zawierana jest:

- 1) w przypadku Usługi Komunikacji – na czas określony 7 dni, z tym że okres jej obowiązywania przedłuża się automatycznie o czas określony 7 dni z chwilą odebrania przez Użytkownika - przy wykorzystaniu Identyfikatora - połączenia lub wiadomości SMS/MMS przychodzących z sieci krajowych ruchomych lub stacjonarnych. Jeśli Użytkownik nie chce, aby obowiązywanie Umowy uległo automatycznemu przedłużeniu, może usunąć wszystkie Identyfikatory z Konta;
- 2) w przypadku Usługi Telefonii:
 - a) w przypadku Subskrypcji – na czas określony 30 dni, z tym że okres jej obowiązywania przedłuża się automatycznie o czas określony 30 dni po upływie okresu jej obowiązywania w przypadku dokonania przez Użytkownika zapłaty kolejnej Subskrypcji. Jeśli Użytkownik nie chce, aby obowiązywanie Umowy uległo automatycznemu przedłużeniu, powinien zaniechać zapłaty kolejnej Subskrypcji (anulować odnawianie płatności);
 - b) w przypadku wybrania przez Abonenta innego sposobu płatności za Usługę Telefonii niż Subskrypcja – na czas nieokreślony i obowiązuje dopóty, dopóki na Koncie zapisane będą dostępne środki (płatnicze lub inne, dopuszczone przez Dostawcę do stosowania w Aplikacji, określone w Regulaminie, regulaminie płatności lub Regulaminie promocji), umożliwiające pobranie przez Dostawcę należności z tytułu świadczenia Usługi Telefonii (Umowa rozwiązuje się z chwilą braku środków). Jeśli Użytkownik chce rozwiązać Umowę, powinien zaniechać dalszych wpłat środków na Konto. Dostawca informuje Użytkownika o wykorzystaniu 100% środków posiadanych przez Abonenta na Koncie, przeznaczonych przez Abonenta na korzystanie z Usługi Telefonii, w formie wiadomości *push* w Aplikacji. Po wykorzystaniu 100% środków posiadanych przez Abonenta na Koncie, przeznaczonych przez Abonenta na korzystanie z Usługi Telefonii, nie jest możliwe korzystanie z Usługi Telefonii do czasu zapisania na Koncie nowych środków;
 - c) w inny sposób, jeśli zostanie on określony w Regulaminie promocji.
4. Dostawca informuje Użytkownika o rozwiązaniu Umowy w formie wiadomości *push* w Aplikacji. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi Telefonii, Dostawca w powiadomieniu wskazuje, że w przypadku braku zawarcia nowej Umowy w terminie 7 dni od dnia powiadomienia, Użytkownik utraci prawo do posługiwania się Numerem Telefonu i Identyfikatorem, z którego korzystał w okresie obowiązywania rozwiązywanej Umowy. W przypadku Użytkownika korzystającego wyłącznie z Usługi Komunikacji, z chwilą rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi Komunikacji traci on prawo do korzystania z Identyfikatora, z którego korzystał w okresie obowiązywania rozwiązywanej Umowy.
5. W razie rozwiązania wszystkich Umów i utraty przez Użytkownika prawa do posługiwania się Identyfikatorem/Numerem Telefonu, z których korzystał w okresie obowiązywania rozwiązanych Umów:
 - 1) Użytkownik może odbierać połączenia i wiadomości przychodzące od innych Użytkowników, kierowane na jego ID Użytkownika;
 - 2) w przypadku chęci zawarcia nowej Umowy, konieczne będzie ponowne dokonanie Aktywacji.
6. Użytkownik będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, składając Dostawcy oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w formie mailowej na adres: hello@confly.pl, przy czym nadanie wiadomości w powyższym, 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. Wzór formularza odstąpienia jest dostępny na Stronie internetowej Dostawcy. W razie odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi Telefonii przez Użytkownika, Dostawca zwraca Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności/środki zapisane na Koncie, a niewykorzystane, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu – z tym, że:
 - 1) w przypadku Subskrypcji – w przypadku wykonania przez Użytkownika połączenia lub wysłania wiadomości SMS/MMS w sposób inny niż na Identyfikator innego Użytkownika, Dostawca uprawniony jest do zatrzymania 1/30 Subskrypcji za każdy dzień świadczenia Usługi Telefonii do dnia odstąpienia od Umowy;

- 2) w przypadku wybrania przez Abonenta innego sposobu płatności za Usługę Telefonii niż Subskrypcja - Dostawca uprawniony jest do zatrzymania środków należnych mu za wykonane połączenia i wiadomości wysłane do chwili odstąpienia od Umowy, jak również za Aktywację Usługi Telefonii.
7. Użytkownik, chcący zawrzeć Umowę o świadczenie Usługi Telefonii, zobowiązany jest do przekazania Dostawcy danych umożliwiających Autoryzację.
3. Użytkownik, który nie utworzył Konta z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej, w celu otrzymywania informacji i zawiadomień dotyczących Umowy, w przypadkach, w których przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie przewidują wyłącznie zawiadomienia poprzez publiczne ogłoszenie, może udostępnić Dostawcy adres poczty elektronicznej.

§4. Jakość i funkcjonalność Usług, zagrożenia i ograniczenia w korzystaniu z Usług

1. Usługi świadczone są 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Dostawca świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem i Regulaminem promocji (jeśli obowiązuje, a Użytkownik przystąpił do danej promocji). Usługa Telefonii jest dodatkowo świadczona zgodnie z Cennikiem, europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa i stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Połączenie Urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja, z siecią Internet nie jest zapewniane przez Dostawcę w ramach Usługi.
4. Bezpośredni wpływ na jakość Usług ma jakość usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Internetu, w tym szybkość transferu danych w ramach tej usługi, zapewnianej przez zewnętrznego dostawcę usług, wybranego przez Użytkownika.
5. Użytkownik w ramach jednego Konta może mieć przyznane maksymalnie trzy Identyfikatory, a w razie wyboru Usługi Telefonii, zamiast Identyfikatorów, maksymalnie trzy Numery Telefonu.
6. Umieszczenie danych identyfikujących Użytkownika będącego osobą fizyczną, korzystającego z Usługi Telefonii, w spisie Użytkowników prowadzonym przez Dostawcę odbywa się za jego zgodą, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Użytkownika i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Użytkownika w spisie ograniczone jest do:
 - 1) Numeru Telefonu Użytkownika;
 - 2) nazwiska i imienia Użytkownika.
7. Z uwagi na technologię świadczenia Usług Dostawca:
 - 1) świadczy Użytkownikowi Usługi bez ograniczeń terytorialnych, pod warunkiem posiadania przez Użytkownika dostępu do Internetu;
 - 2) nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia, z którego odbywa się korzystanie z Usług;
 - 3) w ramach Usług nie zapewnia możliwości kierowania połączeń na tzw. numery alarmowe (tj. na numery AUS i HESC, numery ustalone w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, udostępniane służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy), numery skrócone MNO, numery techniczne;
 - 4) w ramach Usług nie zapewnia możliwości kierowania połączeń, wiadomości SMS i MMS, które byłyby odbierane w zasięgu sieci innego operatora i z prefiksem innym niż „+48”;
 - 5) w ramach Usług nie zapewnia możliwości kierowania połączeń, wiadomości SMS i MMS premium, do serwisów rozrywkowych i informacyjnych, jak również korzystania z tzw. usług o podwyższonej opłacie (tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca, w związku ze świadczeniem których mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty);
 - 6) nie udostępnia Użytkownikom Urządzeń.

§5. Sposoby dokonywania płatności, elementy składające się na opłatę za świadczenie Usług

1. Do korzystania z Usługi Telefonii i ewentualnych Usług Dodatkowych konieczne jest wpłacanie przez Użytkownika środków w modelu przedpłaconym w jednym z poniższych trybów:
 - 1) w formie Subskrypcji pobieranej z góry za 1 miesiąc świadczenia Usługi Telefonii i ewentualnych Usług Dodatkowych – czyli przez zapłatę na rzecz Dostawcy stałej kwoty, automatycznie pobieranej z karty płatniczej Użytkownika, ewentualnie uiszczanej w inny sposób, określony w Regulaminie promocji;
 - 2) w innej formie niż Subskrypcja – poprzez bieżące odliczanie kosztów świadczenia Usługi Telefonii i ewentualnych Usług Dodatkowych ze środków przedpłaconych dostępnych na Koncie, do którego przypisany jest Numer Telefonu, z którego odbywa się korzystanie z Usługi. W przypadku środków płatniczych koszty odliczane są w polskiej walucie (złoty)

- z tym że, szczegółowe zasady regulowania płatności określa odrębny regulamin lub Regulamin promocji.
2. Wysokość opłat określa Cennik lub Regulamin promocji.

**§6. Zobowiązania i odpowiedzialność Dostawcy, wysokość odszkodowania,
zasady i terminy jego wypłaty**

1. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika Usług na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 Regulaminu, Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Użytkownika bądź dostawcy zapewniającego dostęp do Internetu Użytkownikowi lub wskutek nieprzestrzegania przez Użytkownika przepisów prawa lub postanowień Regulaminu, Cennika, regulaminu płatności lub Regulaminu promocji.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) brak dostępu Użytkownika do Usługi Telefonii z uwagi na brak opłacenia Subskrypcji przez Użytkownika lub z uwagi na brak środków na Koncie, z których Dostawca mógłby pobrać należności za Usługę Telefonii;
 - 2) brak możliwości dostępu Użytkownika do Usługi lub jej nienależyte świadczenie wskutek braku dostępu Urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja, do Internetu, nienależytego świadczenia usługi dostępu do Internetu przez dostawcę Użytkownika, korzystania z Aplikacji w sieci Internet o prędkości niższej niż określona w § 1 ust. 3 pkt 7 Regulaminu;
 - 3) utratę danych lub blokadę Usług, będące następstwem rozpowszechniania wirusa komputerowego, jeśli nie został on wprowadzony do Sieci, Aplikacji lub Urządzenia przez Dostawcę;
 - 4) skutki kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, przypadkowej utraty Urządzenia z zainstalowaną Aplikacją – chyba że do zniszczenia, zgubienia, utraty doszło z przyczyn leżących po stronie Dostawcy;
 - 5) następstwa udostępniania przez Użytkownika osobom trzecim dostępu do Konta;
 - 6) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Użytkownika za pośrednictwem Usług;
 - 7) płatności dokonywane przez Użytkownika za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 8) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę lub osoby, za które Dostawca odpowiada, lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - 9) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Użytkownika za pośrednictwem Usług oraz jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Użytkownika w Internecie za pośrednictwem Sieci czy Usług, jak i ich formę;

- 10) usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
4. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi Telefonii wywołanej Awarią lub w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi Telefonii, Użytkownikowi korzystającemu z Usługi Telefonii, uiszczającemu opłaty w formie Subskrypcji, przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Subskrypcji za czas przerwy w świadczeniu Usługi Telefonii lub pogorszeniu jej jakości. W przypadku gdy Subskrypcja, w której jest przyznawany upust, została opłacona w inny sposób niż środkami płatniczymi, Użytkownik nie otrzymuje upustu w formie środków płatniczych, a otrzymuje go w takiej samej formie, w jakiej opłacił Subskrypcję. Użytkownikowi przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
 5. Odszkodowanie płatne jest w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji. Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania, a także jego przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika.

§7. Zobowiązania i odpowiedzialność Użytkownika, rekomendowane sposoby zabezpieczenia Urządzenia przez Użytkownika, naruszenie bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług

1. Niezależnie od innych obowiązków określonych Regulaminie, Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1) przestrzegania postanowień Regulaminu i innych dokumentów regulujących zasady korzystania z Aplikacji i Usług;
 - 2) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy Usług, Sieci i podłączonych do niej urządzeń lub mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług;
 - 3) korzystania z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami zarówno wobec Dostawcy, jak i osób trzecich;
 - 4) ochrony oraz nieudostępniania osobom trzecim danych logowania do Konta.
2. Użytkownik nie ma prawa:
 - 1) udostępniać Usług osobom trzecim (w tym w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów), świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
 - 2) dostarczać do Aplikacji treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmować się działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Usługi lub Serwisu;
 - 3) generować Sztucznego Ruchu i wykorzystywać jakichkolwiek Urządzeń, które umożliwiają kierowanie do Sieci połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
3. Korzystając z Usług, Użytkownik ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - 1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznawany za uciążliwy, wirusów komputerowych, materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa, w szczególności naruszające prawa autorskie lub nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych osób, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 5) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług;

- 6) działania oraz próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Aplikacji;
 - 7) używanie Usług do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Użytkownika lub służących osiągnięciu efektu handlowego;
 - 8) używanie Usług do generowania Sztucznego Ruchu, nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących;
 - 9) szkody wyrządzone Dostawcy lub osobom trzecim w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Regulaminem;
 - 10) działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dostawca zaleca Użytkownikowi:
- 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego Urządzenia, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu;
 - 2) stosowanie do logowania się do Konta hasła o długości co najmniej 8 znaków, zawierającego - oprócz małych i dużych liter - także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne;
 - 3) zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia.
5. W przypadku stwierdzenia przed Dostawcą naruszenia przez Użytkownika postanowień § 7 ust. 1-2 Regulaminu lub podejmowania przez Użytkownika działań określonych w § 7 ust. 3 Regulaminu, Dostawca – po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zmiany postępowania – ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług Użytkownikowi lub do rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi Komunikacji lub Usługi Telefonii.

§8. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Użytkownik może składać reklamacje z tytułu:
 - 1) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, jak również w innych kwestiach związanych ze świadczeniem Usług;
 - 2) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Telefonii.
2. Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej na adres e-mail hello@confly.pl.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub w którym miała być wykonana lub w którym nastąpiło nieprawidłowe naliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko / nazwę Użytkownika;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji - ze wskazaniem rodzaju niewykonanej bądź nienależycie wykonanej Usługi lub błędnie naliczonej należności oraz okresu, w którym Usługa została wykonana, niewykonana lub nienależycie wykonana;
 - 3) przytoczenie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) wskazanie przydzielonego Użytkownikowi Identyfikatora / Numeru Telefonu, którego reklamacja dotyczy;
 - 5) w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty oraz numeru rachunku bankowego do wypłaty odszkodowania.
5. Odpowiedź na reklamację:
 - 1) w przypadku Usługi Telefonii i ewentualnych Usług Dodatkowych - udzielana jest w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji;

- 2) w przypadku Usługi Komunikacji i ewentualnych Usług Dodatkowych - udzielana jest w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania

- w formie mailowej na adres, z którego wniesiono reklamację.

6. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja dla Usługi Telefonii określają przepisy rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.
7. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej, lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu UstKC, a reklamacja/roszczenie dotyczy Usługi Telefonii, ma on także prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej, dostępnej pod adresem <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

§9. Zakres usług serwisowych, informacje o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych

1. Cennik oraz Regulamin promocji (jeśli obowiązuje) są dostępne na Stronie internetowej Dostawcy oraz w Aplikacji.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Dostawcy wszelkie Awarii niezwłocznie po jej wykryciu.
3. Dostawca umożliwi Użytkownikowi korzystanie z obsługi serwisowej za pośrednictwem Aplikacji i Strony internetowej Dostawcy, przez okres trwania Umowy, w zakresie świadczonych Usług.
4. W ramach usług serwisowych Dostawca zapewnia:
 - 1) uzyskiwanie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - 2) udzielanie informacji o zasadach korzystania z Usług;
 - 3) przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji oraz udzielanie informacji o trwającym postępowaniu reklamacyjnym;
 - 4) informacje o płatnościach i rozliczeniach;
 - 5) bieżącą naprawę usterek i Awarii.
5. Warunki i koszt korzystania z obsługi serwisowej określone są w Cenniku, a na wniosek Użytkownika zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.
6. Telefoniczna pomoc techniczna ograniczona jest do godzin działania Dostawcy.
7. Usunięcie usterki bądź Awarii Usługi powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni od dnia powiadomienia o usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Użytkownik zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
8. Usuwanie usterek lub Awarii Usługi, a także pomoc techniczna następuje:
 - 1) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Usłudze / Aplikacji bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Dostawcy lub osób, za których odpowiedzialność ponosi Dostawca;
 - 2) odpłatnie – w przypadkach innych niż określone w punkcie 1 powyżej, w szczególności w przypadku usterek bądź wad spowodowanych przez Użytkownika lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem korzystania z Usług niezgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa lub Regulaminem.

§10. Procedury wprowadzone przez Dostawcę w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług

1. W ramach zarządzania Siecią i Usługami Dostawca stosuje środki zarządzania ruchem. Dostawca stosuje takie środki zarządzania ruchem, które:
 - 1) wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów Sieci i Usług;
 - 2) mają ograniczyć ryzyko cyberataków typu DDoS (Distributed Denial of Service) lub innych zagrożeń i cyberataków, przeprowadzanych np. przez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości;
 - 3) służą zapewnieniu utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci oraz Usług;
 - 4) zapobiegają przeciążeniom Usługi lub Sieci oraz łagodzą skutki przeciążenia Usług lub Sieci.
2. Dostawca może stosować inne środki zarządzania ruchem, gdy będzie to wymagane przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w celu wdrożenia orzeczenia sądu lub organu.
3. Stosowane przez Dostawcę odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Użytkowników ani na ochronę ich danych osobowych.
4. W razie Awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci, Dostawca może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - 1) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usług dla wszystkich Użytkowników;
 - 2) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został ograniczony- zaś środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie jakości Usług.

§11. Sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami

1. Dostawca wskazuje, że w związku ze świadczeniem Usługi, mogą pojawić się zagrożenia, w szczególności Użytkownik może być wystawiony na działanie osób trzecich nastawione na wyłudzenie danych do Konta lub innych informacji związanych z Usługą. W razie wątpliwości związanych z bezpiecznym korzystaniem z Usługi, należy skontaktować się z Dostawcą pod adresem hello@confly.pl.
2. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługą Telefonii, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Użytkownika, są zamieszczone na stronie internetowej dostępnej pod adresem https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/m-pietrzykowski/cik/niezgodne_z_prawem_wykorzystanie_uslug.pdf oraz na wniosek Użytkownika zostaną mu udzielone na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.

§12. Postanowienia końcowe

1. Za zgodą Dostawcy Użytkownik może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca jest administratorem danych osobowych Użytkownika. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania i ochrony danych osobowych Użytkownika określa Polityka prywatności w Aplikacji „PRIV”.
3. Dostawca jest właścicielem praw autorskich do Aplikacji. Szczegółowe warunki korzystania przez Użytkownika z Aplikacji określają Warunki korzystania z oprogramowania „PRIV”.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.07.2023 r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych/przedłużonych w tym dniu lub później.
5. Użytkownika wiąże brzmienie Regulaminu lub Cennika, lub Regulaminu promocji obowiązujące w chwili zawarcia/przedłużenia okresu obowiązywania Umowy.
6. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest w Aplikacji.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności UstKC, UstPT i UstPK.