

§ 1. WSTĘP ORAZ DEFINICJE

- Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Czajen, zwany dalej *Regulaminem*, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet, telefonii stacjonarnej, telewizji kablowej na podstawie stosownych zezwoleń na rzecz Abonenta przez Firmę Producyjno Usługową Handlową "CZAJEN" Krzysztof Czaja z siedzibą w Mielcu przy ul. 3-go Maja 12, 39-300 Mielec NIP: 817-100-42-62, REGON: 960243194 zwany dalej **Operatorem lub Czajem**.
- Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z Operatorem. Abonent jest konsumentem i nie używa Usług telewizyjnych do celów komercyjnych.
 - Adres IP** - unikalny 32-bitowy adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet. Adres IP jest zazwyczaj reprezentowany przez oddzielone kropkami wartości dziesiętne odpowiadające kolejnym oktetom (np.: 192.168.7.27).
 - Adres MAC** - liczba 48-bitowa unikalnie identyfikująca urządzenie sieciowe dołączone do sieci Ethernet. Adres MAC jest zazwyczaj reprezentowany jako ciąg sześciu liczb szesnastkowych oddzielonych dwukropkami (np.: aa:bb:cc:dd:ee:ff).
 - Aplikacje internetowe** - wszystkie programy komputerowe umożliwiające korzystanie z Usług dostępnych w sieci Internet.
 - Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w zakończonym sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
 - Aktywacja Pakietu Danych** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług Mobilnego Internetu przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług Mobilnego Internetu lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach.
 - Awaria** - techniczna wada Sieci Operatora, chwilowo uniemożliwiająca korzystanie z Usług.
 - Baza VOD** - zbiór filmów lub innych materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępowe pozwalające na skorzystanie z Usługi VOD.
 - Biling** - szczegółowy opis świadczonych przez Operatora Usług.
 - Biuro Obsługi Klienta /BOK** - jednostka obsługująca Abonentów Czajen zlokalizowana w Mielcu, przy ul. 3-go Maja 12.
 - Bramka telefoniczna** - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z Usług Operatora. Urządzenie to umożliwia wykorzystanie tradycyjnego telefonu z wybieraniem tonowym w Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej Czajen.
 - Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora Usług, stanowiący integralną część Umowy.
 - Dodawanie Limitu Danych** - zwiększenie Limitu Danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu Danych, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych.
 - Dekoder / Set Top Box** - urządzenie Dekodujące sygnał Usług (programów telewizyjnych i/lub radiowych) wraz z wyposażeniem, w szczególności pilotem, zasilaczem i kablami.
 - EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła.
 - Email** - konto poczty elektronicznej o adresie wskazanym przez Abonenta na Zamówieniu Usługi, służące do korespondencji z Operatorem.
 - GPON** (Gigabit Passive Optical Network) - gigabitowa, pasywna sieć optyczna, jest to sieć, w której jako medium wykorzystuje się światłowodowy jednomoduł, pojemność światłowodu może być dzielona przez biernie rozdzielanie sygnału pomiędzy punktami zakończeń sieci (terminalami abonenckimi)
 - Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie zakończenia sieci i/lub montaż Urządzenia dostępowego w lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora i świadczenia mu Usług.
 - Karta sieciowa** - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z Usług Operatora. Urządzenie to umożliwia przyłączenie komputera Abonenta do sieci Operatora. Karta sieciowa posiada unikalny adres MAC.
 - Karta SIM** - karta mikroprocesorowa stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi umożliwiającą dostęp do Usług mobilnego Internetu lub Usługi telefonii komórkowej - czas trwania Umowy - z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
 - Kaucja** - kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności należnych na rzecz Operatora.
 - Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany przez Operatora w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych, uwzględniający ponadto dokonane przez Operatora Dodawanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu lub Usługa telefonii komórkowej w zakresie komórkowej transmisji danych zostaje ograniczone.
 - Limit kredytowy** - określona w Regulaminie lub w Regulaminach promocji kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Operatorowi do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wierzelności wynikających z Umowy, w tym żądanie wpłaty Kaucji.
 - Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.
 - Limit czasowy połączenia** - czasowe ograniczenie jednego połączenia wykonanego z danego numeru telefonu abonenckiego
 - Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług.
 - ONT** (Optical Network Termination) - urządzenie abonenckie, zakańczające sieć GPON u odbiorców,
 - Opłaty** - stałe opłaty abonentomowe naliczane zgodnie z cennikiem oraz opłaty za połączenia telefoniczne naliczane wg. bilingu i cennika.
 - Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym do logowania się do EBOK
 - Pakiet** - zbiór cech danej Usługi, świadczonych przez Operatora Abonentowi.
 - Pakiet Danych** - zakres Usług mobilnego Internetu oraz Usługi telefonii komórkowej w zakresie komórkowej transmisji danych, określony w Cenniku.
 - Podstawowy Pakiet Danych** - aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14 dnia następnego miesiąca), który odnawia (aktywowany) jest automatycznie w określonych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją.
 - Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczenie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych.
 - Przyłącze Abonenckie** - zespół urządzeń i okablowania, stanowiący końcową część Sieci Operatora doprowadzoną do lokalu Abonenta. Przyłącze abonenckie stanowi własność Operatora.
 - Promocyjne warunki Umowy** - zasady promocyjnego świadczenia usług lub sprzedaży / udostępniania Urządzenia dostępowego przez Operatora
 - Programy Telewizyjne** -uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej). W ramach Programów Telewizyjnych Operator oferuje Programy Gwarantowane i Programy Niegwarantowane, zgodnie z postanowieniami § 15 ust. 1 Regulaminu.
 - Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu
 - PIN** - ciąg znaków identyfikujący Abonenta, umożliwiający zmianę parametrów Usługi.
 - Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzi działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymania faktur lub nie zażądał faktury.
 - Regulamin promocji** - regulamin określający szczególnie, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.
 - Roaming** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych, przy czym korzystanie z sieci partnerów roamingowych odbywa się na obszarze EOG czyli w państwach członkowskich UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinu określa się to „**Roamingiem Regulowanym**”
 - Siła Wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki.
 - Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi. W przypadku Usług telefonii komórkowej operatorem infrastrukturalnym sieci jest Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-673), przy ul. Konstruktorskiej 4, KRS: 0000419430 - zwany w dalszej części Regulaminu jako „**Polkomtel**”.
 - Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, tablet, telefon komórkowy) sprzedane Abonentowi w związku ze świadczeniem Usług mobilnego Internetu, na mocy postanowienia Umowy.
 - Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD
 - TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnego za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączanego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
 - Umowa** - umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, telefonii stacjonarnej, telewizji kablowej zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem Usług, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę.
 - Urządzenie dostępowe** - urządzenie techniczne (np. dekodery, bramka telefoniczna) wraz z wyposażeniem (np. pilot) umieszczone w Lokalu, oraz Przyłącze Abonenckie, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług. Operator udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
 - Usługi** - łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telefonii komórkowej, Usługa telewizyjna, Usługa mobilnego Internetu oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Operatora;

- Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze telewizji lub Usłudze mobilnego Internetu, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VoD (Video on Demand), RMFon, EPG - elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora;
- Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
- Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Operatora lub w sieci inego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- Usługa telefonii komórkowej** - usługa mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych oraz komórkowej transmisji danych na zasadach wskazanych w Umowie lub Cenniku lub w Regulaminie Promocyjnym;
- Usługa telewizyjna** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
- Usług mobilnego Internetu** - usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie ze Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Operatora;
- Usługa VOD** - Usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do całości, poszczególnych pozycji lub pakietów z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora. Usługa VOD dostępna jest jako jeden z Pakietów Usługi Czajen i świadczona jest na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
- Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiające korzystanie z tej Usługi.
- Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub tykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora takie jak Bramkę telefoniczną lub ONT lub inne urządzenie dopuszczone do eksploatacji w Sieci Operatora umożliwiające korzystanie z Usługi;
- Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora w celu zawarcia Umowy.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE, ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG, SPOŚÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ.

- Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartą z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługi:
 - Internetowe, czyli dostęp do Usługi poprzez łącze wykonane w standardzie Ethernet 10/100/1000Mb/s;
 - Telefoniczne;
 - telefonii komórkowej, czyli mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych SMS, wiadomości multimedialnych MMS oraz komórkowej transmisji danych;
 - Telewizji kablowej, czyli dostarczania Programów Telewizyjnych;
 - mobilnego Internetu.Zakres oferowanych przez Operatora typy i Pakietów Danych w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulamin promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesłane są przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorów i informacji w niezminionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
- W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informację, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się do EBOK.
- Zamówienia na pakiety taryfowe, Pakiety Danych, Dodawanie Limitu Danych oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:
 - telefonicznie,
 - pisemnie,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu Email podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
- Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi lub zmiana Pakietu Danych polegająca na zwiększeniu Limitu Danych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
- Zmiany w wartości zamówionych przez Abonenta pakietów w zakresie Programów Telewizyjnych i/lub Świadczeń Gwarantowanych (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w ust. 1-5 powyżej.
- Z zastrzeżeniem ust. 11 i 12 poniżej świadczenie Usług w zmiennej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmiennej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- Świadczenie Usługi mobilnego Internetu w zmienionym Limicie Danych względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych oraz świadczenie Usługi telefonii komórkowej w zakresie komórkowej transmisji danych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni roboczych przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora, oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego Aneksu do Umowy, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
- Abonent może dokonywać Dodawania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w ust. 7 powyżej. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi w terminie nie dłuższym niż 4 Dni Robocze od dnia złożenia zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego doświadczeniu.

§ 3. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

- Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 99,9 %. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://www.speedtest.czajen.pl> lub <http://www.speedtest.net> wybierając F.P.U.H. CZAJEN za pomocą urządzenia serwisowego Operator podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 1000 Mbit/s. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizyjnej oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Operator gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi internetowej.
- Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- Operator będzie rozszerzał zakres Świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
- Usługi świadczone są nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania Sieci Operatora. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, konserwacją, naprawami, oraz testowaniem sprzętu informatycznego. Operator gwarantuje że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 5% całkowitego czasu pracy łącza w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej inego Operatora, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z niezależnego wykonania przez tego operatora umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniebdania przez Abonenta poinformowania Operatora o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 7 powyżej.
- Operator, a w przypadku Usług telefonii komórkowej wspólnie z Polkomtel, gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii i charakteru Sieci Operatora (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończona Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzn. bramka VoIP) o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora. W przypadku Usługi telefonii komórkowej, lokalizacja ta pokrywa się z geograficznym położeniem urządzenia końcowego Abonenta korzystającego z Usługi telefonii komórkowej.
- W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia

Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 5, 11)

10. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów. Prędkość przesyłu i pobierania danych w Sieci Internet oraz Limit Danych mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy abonenckiej, może być utrudnione lub niemożliwe.

11. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpraszane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

12. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub Operatora czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usług.

13. W ramach zarządzania siecią i usługami, Operator (a w przypadku Usługi telefonii komórkowej, wspólnie z Polkomtel) stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETS, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

14. Operator może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub z zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanie przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),

c) zapobiec groźbom przeciążeniom sieci oraz łagodź skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

15. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej.

16. Znaczące obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpłynąć na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępne.

17. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego Konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §16-18 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubowym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.

18. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usługi specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

19. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Umowie oraz w Cenniku. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzajów wykorzystywanej karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

20. Operator określa prędkość deklarowaną dla świadczonych usług transmisji danych dla Usługi internetowej oraz dla Usługi telefonii komórkowej w Umowie lub w Cenniku. Znaczące odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez Abonenta z praw określonych w ust. 12 powyżej. Wyjaśnienia wpływu znaczących odstępstw od prędkości deklarowanej jest wskazane w ust. 15-19 powyżej.

21. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.czajen.pl. W miarę rozwoju sieci Operatora skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.czajen.pl.

22. Operator zastrzega, iż prędkości transmisji danych określone w Umowie, w niniejszym Regulaminie oraz w Cenniku nie odnoszą się do prędkości transmisji danych w standardzie WIFI. Operator nie gwarantuje prędkości transmisji danych w standardzie WIFI na poziomie określonym dla transmisji danych bez standardu WIFI. Odstępstwa od prędkości transmisji danych w standardzie są niezależne od Operatora i zależą w szczególności od odległości między urządzeniami komunikującymi się, stosowania zabezpieczeń na urządzeniach służących dla zapewnienia standardu WIFI, które spowalniają prędkości transmisji danych, występowania zakłóceń w przesyłaniu danych wywołane liczbą działających urządzeń na tych samych kanałach.

§ 4. ZAWARCIE UMOWY, WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TO ŻSAMOŚCI.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli Operator oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora (www.czajen.pl).

2. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:

a) w jego lokalu Biura Obsługi Klienta,

b) poza jego lokalem BOK, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),

c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłączeniem wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www Operatora, jeśli zaferuje on możliwość zawierania umowy w taki sposób.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Operatora lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o świadczenie Usług jest równoznaczne ze złożeniem jednocześnie oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Sprzętu, zawartej łącznie z Umową o świadczenie Usług. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub BOK Operatora lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zaistalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, STB itp. uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązuje jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat

abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

a) nazwisko i imiona,

b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,

c) numer ewidencyjny PESEL,

d) numer i seria dowodu tożsamości a w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer i paszportu lub karty pobytu,

e) NIP i REGON.

f) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy,

g) adres e-mail oraz numer telefonu – dla osów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych a ponadto celem wykonania Umowy w części w jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Operatorem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w tym w szczególności wiadomości e-mail.

6. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności opisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

7. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

8. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utrzy tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

10. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.

11. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Operator obowiązuje jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,

c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora, wedle procedury określonej na stronie internetowej Operatora www.czajen.pl

12. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Operator powoła uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Operatora, w sytuacjach gdy Abonent lub Zamawiający:

a) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia podania danych, o których mowa w ust. 5 powyżej;

b) podane dane o których mowa w ust. 5 powyżej, okazały się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w procesie składania wniosku o zawarcie Umowy;

c) podane dane o których mowa w ust. 5 powyżej, okazały się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w czasie trwania Umowy;

d) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy;

e) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikających z danych uzyskanych przez Operatora w sposób określony w ust. 11 pkt b) powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;

f) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji płatniczej;

g) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji tożsamości w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie, w sposób określony w ust. 11 pkt c) powyżej;

h) korzysta z usług takich jak: Roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS;

i) wykonuje połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery specjalne lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczył wysokość Limitu Kredytowego określonego w Cenniku albo Regulaminie Promocji albo w Umowie;

j) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy, 13. Wysokość Kaucji, o której mowa w ust. 12 powyżej, określa Cennik lub Regulamin Promocji.

14. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora.

15. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent zobowiązani są wpłacić Kaucję na żądanie Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie na indywidualny rachunek bankowy / gotówką w kasie BOK

16. W czasie obowiązywania Umowy Operatora jest uprawniony do potrącenia swojej umagalnej wierzycielności z tytułu świadczenia Usług i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Operatora pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.

17. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik albo Regulamin Promocji, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.

18. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Operator w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inżynierowania wszystkich lub niektórych Usług

19. Operator przysługując prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzycielności wynikających z Umowy w sposób określony w § 4 ust. 12 Regulaminu – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej, Abonent korzysta z Usług telefonii komórkowej w zakresie usług roamingu międzynarodowego, połączeń międzynarodowych i międzynarodowych wiadomości SMS i MMS lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego

§ 5. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA Z URZĄDZEŃ DOSTĘPOWYCH I SPRZĘTU.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń dostępnych w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Instalatorzy nie układają okablowania w Lokalu Abonenta.

3. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie dostępowe w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Urządzeń dostępnych następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Urządzeń dostępnych, przedłożonym przez Instalatora Operatora po wykonaniu Instalacji.

4. Zasilanie Urządzeń dostępnych w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

5. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń dostępnych i Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze sprzętem.

6. Urządzenia dostępowe pozostają własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej z Umową.

7. O ile nie dokonano sprzedaży Urządzeń dostępnych, Abonent jest uprawniony do używania Urządzeń dostępnych wyłącznie w Lokalu, wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Urządzeń dostępnych wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.

8. Z momentem oddania Urządzeń dostępnych Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o prawidłowe używanie Urządzeń dostępowych. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzeń dostępowych oddanych/oddanych mu do używania.

9. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Urządzeń dostępnych i Przyłącza Abonenckiego w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustala dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub usterek Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

10. Urządzenia podłączone do Przyłącza Abonenckiego powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nie prawidłowe działanie Urządzeń dostępnych, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w urządzeniu (np. komputer) oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

12. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie dostępowe podczas wyładawek atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od urządzeń Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniami tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

13. Abonent powinien korzystać z Usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.

14. Operator ma prawo do ingerowania w przesyłanie danych w Sieci Operatora jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa, techniczne oraz prawne. W szczególności Operator ma prawo do blokowania ruchu sieciowego, który w zamierzony sposób zakłóca działanie Sieci Operatora.

15. Operator informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (reklamą).

Sprzedawca odpowiada z tytułu rejonki za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.

16. W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta



Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Operatora oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacja o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

17. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Sprzętu Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiający jego prawidłowe użytkowanie. Potwierdzenie przekazania Sprzętu, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnomocną osobę na Protokole przekazania Sprzętu, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora po zaplacie ceny Sprzętu.

18. W przypadku Usług telefonii oraz Usług telefonii komórkowej, Operator zapewnia i dostarcza Abonentowi Kartę SIM w chwili zawarcia Umowy oraz aktywuje Kartę SIM w chwili uruchomienia Usługi telefonii oraz Usługi telefonii komórkowej w terminie wskazanym w Umowie.

19. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, drogą telefoniczną na numer Biura Obsługi Klienta lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.

20. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 19 powyżej, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 21 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.

21. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Operatora o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Operator wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna aktywacja kolejnej karty SIM i nowego Numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 10 Dni Roboczych od daty wydania jej Abonentowi.

22. Wymiana Karty SIM następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniami/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z za wyjątkiem Karty SIM.

§ 6. SPÓSOB DOKONYWANIA PŁATNO ŚCI, OKRES ROZLICZENIOWY.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy, przy czym dla Usługi mobilnego Internetu jest to jeden miesiąc. Okres Rozliczeniowy dla Usługi mobilnego Internetu liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM. Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

3. Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.

4. Abonenci przy podpisywaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Instalacji i konfiguracji Urządzenia zobowiązani są do zapłaty opłaty instalacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Operatora i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany pakietu taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla każdej z wybranych Usług) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.

5. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

6. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Operatora wskazany na Rachunku bądź gotówką w kasie BOK Operatora.

7. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 7 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa/jest/są świadczone/a/e. Opłaty za świadczone Usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minit wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 7 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.

8. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatora zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

9. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.

10. Za opóźnienia w zapłacie Operator pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

11. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doładowane są do faktury za Okres Rozliczeniowy w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.

12. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doładowane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.

13. W przypadku Usługi mobilnego Internetu, wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:

- nocny pakiet danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla pakietów Internet 10GB + 100 GB (Noc), Internet 25GB + 100 GB (Noc), Internet 50 GB + 100 GB (Noc), Internet 80 GB +100 GB (Noc) oraz Internet 100 GB + 200 GB (Noc)],
- Podstawowy Pakiet Danych,
- Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był Aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).

§ 7. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

1. Nieopłacony Abonament, to Abonament, za który nie wpłynęła należność do 10-go dnia danego

Miesiąca Obrachunkowego.

2. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego na fakturze, prowadzone są czynności windykacyjne.

3. Abonent jest zobowiązany do wnoszenia opłat za zamówione Usługi niezależnie od tego czy z nich korzystał, do momentu pisemnego powiadomienia Operatora o rezygnacji z Usług.

4. Operatorowi przysługują prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszeńszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie na naliczone przez Operatora odsetek ustawowych.

5. Ponowne uruchomienie Usług Abonenta może wymagać wniesienia jednorazowej opłaty określonej w Cenniku Usług Operatora.

6. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Operator rozpocznie procedurę windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowy, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.

7. W ramach windykacji pozasądowej, Operator kieruje do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub poprzez wysłanie komunikatu na koncie Abonenta w EBOK lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail wskazany w Umowie. Wezwanie zawiera informacje, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi, ograniczenie świadczenia Usługi (w tym m.in.: poprzez zmniejszenie prędkości transmisji danych) lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Operatora zaleganych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.

8. Abonentowi, któremu Operator ograniczył świadczenie Usługi przywraca się jej pełny wymiar w momencie spłaty całości należności wobec Operatora.

9. Na pisemny wniosek Abonenta, Operator w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratową spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Operatorem stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Operator podejmuje dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

10. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Operator podejmuje czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będąc podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi dłużnikowi.

12. Przyznane Operatorowi przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowe, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA.

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzezwyciężania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;

f) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku, o którym mowa w § 10 ust. 2,

g) zmiany w ramówce Programów.

3. W razie przester w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie zostały osiągnięte określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerywu w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za zawinione, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Operatora w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozabawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.

4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 14 ust. 8, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefoni, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gło opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nie leżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

5. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora, podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 11 REKLAMACJE.

§ 9. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą weszła zasad określonych w kodeksie cywilnym.

3. Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci lub/od sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakiegokolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztureczny Ruch).

4. Operator eliminuje przypadki Szturecznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Szturecznego Ruchu.

5. Eliminacja Szturecznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na wprowadzeniu przez Operatora Karty SIM w stan nieaktywny, tj. przesłaniu na numer telefoniczny przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednego komunikatu SMS informacje/osiągnięcie o rozwiązaniu przez Operatora umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

6. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- ropowszczanie przez Internet materiałów, który zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
- dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
- ropowszczanie wirusów komputerowych,
- ropowszczanie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
- korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
- kierowania do Sieci lub/od sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakiegokolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych oraz udostępnienia Usługi mobilnego Internetu oraz Usługi telefonii komórkowej innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego,
- posługiwanie się kartą SIM z wykorzystaniem telefonu nie posiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzieżnego.

7. Operator zaleca Abonentowi:

- dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego i/lub zabezpieczającego przed atakami złośliwymi;
- zainstalowanie zabezpieczeń antyprzejęciowych, zabezpieczających Urządzenie dostępowe i sprzęt Abonenta,
- stosowanie do kod pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, hasel o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
- Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniesia.
- Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych w Umowie, Regulaminie, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 10. USŁUGI SERWISOWE.

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących nieprawidłowościach w działaniu i awariach w Sieci Operatora.

2. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie Świadczonej Usługi. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:

- cyfliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
- bieżące naprawie Usterek i Awarii Sieci,
- techniczna pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizyty ekipy technicznej w Lokalu,
- używanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- rozpatrywanie reklamacji,
- informacja o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informację na temat Usług:

a) na stronie internetowej Operatora,

b) pod numerem telefonu BOK Operatora (17) 250 60 00,

c) Emailem na adres bok@czajen.pl,

d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta/Mielec, ul. 3-go maja 12.

3. Informacja o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawarciu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Usuniecie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora, bądź wywołanych działaniem /zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania w Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora. Przez nieuzasadnione wezwanie ekipy technicznej Operatora, rozumie się w szczególności
 - wezwania związane z Usterką lub Awarią sieci Operatora lub przekazanego Sprzętu;
 - wezwania związane z nieosiąganiem prędkości transmisji danych, deklarowanych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku, spowodowane korzystaniem przez Abonenta ze standardu WIFI dla rozproszenia sygnału,

które wynikają z przyczyn niezależnych od Operatora i za które Operator nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z Umową.

6. Opłaty za połączenie z numerem BOK Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

§ 11. REKLAMACJE.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamacje może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej abonentów (dalej „jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielanie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

3. Reklamacje winny być zgłaszane do Operatora w jednej z form:

- pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce,
- przez listę pocztową,
- pocztą elektroniczną (wymagana jest zwrotna odpowiedź ze strony Operatora o otrzymaniu reklamacji).

4. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora;
- wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;



- g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiscie w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiscie podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nie uzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4. Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, zwraca Abonentowi do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. 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 zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Jednostki Operatora i jej adres,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz uzdziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz uzdziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
12. Zapisu ust. 11 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz uzdziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskazał adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz uzdziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
15. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 14, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
16. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
17. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zważenie na próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie posądzającego rozwiązywania sporów konsumenckich i pro-wadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne lub przed sądem polubownym sądem konsumenckim przy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Informacje o posądzającym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie <https://www.uka.gov.pl/posadzajace-rozwiazanie-sporow-konsumenckich-21203>

§ 12. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSOB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeżeli został przekazany przez Operatora i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrot dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrotu Sprzętu uszkodzonego Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.
3. Prócz opłaty za nie zwrocony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa- związana z przynależnym ulg Abonentowi została zawarta, Operatorowi przysługują roszczenie o zwrot przyznaną Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie końcowe Kwota ulg określona w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. Zapis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulgi Operator będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin będzie stanowił inaczej.
4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.
5. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczane są w § 9 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
6. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:
 - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - b) używa Urządzeń dostępowych lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie Urządzenia dostępowe lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Urządzeń dostępowych lub Zakończenia Sieci;
 - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - d) udostępni Usługi poza Lokali;
 - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Operatora;
 - f) uniemożliwi Przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę Urządzenia dostępowego bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usługi albo Awarii;
 - g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
 - h) w inny, rażąco sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;
7. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
8. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia. skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego

- następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu. Za dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy uznawany jest dzień jego wpływu na adres Operatora w formie pisemnej. Z dniem złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu rozpoczyna bieg termin wypowiedzenia Umowy.
9. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
10. Abonent ma prawo złożenia wniosku o czasowe zawieszenie Usług, w siedzibie firmy 3-go Maja 12, 39-300 Mielec lub przesłanego drogą mailową w bok@czajen.pl z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
11. Termin rozpatrzenia wniosku przez Operatora wynosi 10 dni.
12. Czasowe odłączenie Usług może nastąpić na czas określony wnioskodawcy przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące.
13. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego oraz wznowienie świadczenia Usług może wymagać wniesienia stosownej, zgodnie z Cennikiem opłaty.

§ 13. USŁUGI INTERNETOWE.

1. Korzystanie z Usług internetowych Operatora:
 1. Abonent nie powinien dołączać do Sieci Operatora urządzeń innych niż wymienione w Protokole Montażu i Odbioru Urządzeń.
 2. Za zgodą Operatora możliwe jest dołączenie do Sieci Operatora urządzeń innych niż wymienione w Protokole Montażu i Odbioru Urządzeń.
3. Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją Sieć. W związku z tym, Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.
4. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania systemu operacyjnego na komputerze dołączonym do Sieci Operatora w stanie wolnym od wirusów, robaków komputerowych oraz aplikacji celowo zakłócających pracę Sieci Operatora.
5. Operator ma prawo do usunięcia danych Abonenta z serwerów Operatora jeśli naruszają one obowiązujące normy moralne, etyczne lub prawne.
6. Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, jeżeli Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli na co najmniej 30 dni przed upływem terminu określonego w Umowie.

§ 14. USŁUGA TELEFONICZNA ORAZ USŁUGA TELEFONII KOMÓRKOWEJ - ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW.

1. W przypadku Usługi telefonii Operator świadczy Usługę telefonii w jego Sieci stacjonarnej lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego Operatora w zakresie zapewnionych przez niego możliwości technicznych. Łącząc internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Operator poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Operatora lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również do żądania się poinformowania przez Operatora lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Operator oferuje 3 progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych. Informacja o przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego będzie przekazywana:
 - a) w przypadku Usługi telefonii komórkowej - za pośrednictwem wiadomości SMS na numer Abonenta. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany z chwilą otrzymania potwierdzenia wysłania i otrzymania SMS o przekroczeniu progu kwotowego w centrum SMS obsługiwany przez Operatora do zarządzania wiadomościami SMS;
 - b) w przypadku Usługi telefonii – poprzez wykonanie co najmniej trzech prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego.
3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Operatora i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
4. Operator przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
 5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii oraz Usługi telefonii komórkowej, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na:
 - a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych, b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
 6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 - a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
 - b) terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
 7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uszczerbnienia Operatorowi opłaty abonentowej w wysokości nie przekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z usługą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
 8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego Operatora. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
 9. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywołany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszt) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.
 10. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
 11. Operator określa Limit czasowy połączenia jako jedna godzina - 60 sekund przed upływem czasu następuje powiadomienie o zakończeniu połączenia.

§ 15. USŁUGI TELEWIZJI - INTEROPERACYJNO ŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM I PROGRAMOWANIEM. ICH FUNKCJONALNOŚĆ I ŚRODKI OCHRONY.

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnał Programów Telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. W ramach wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego Usługi telewizji, Operator udostępnia Abonentowi Programy Telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyrażone w opisie takiego Pakietu (dalej jako: Programy i Świadczenia Gwarantowane). Oprócz Programów i Świadczeń Gwarantowanych Abonent otrzymuje dostęp do określonej w danym Pakiecie taryfowym ilości Programów dodatkowych, które z uwagi na dokonywane zmiany, podlegają mogącej modyfikacji polegającej na zamianie, dodaniu lub wycofaniu takich Programów z oferty Operatora (dalej jako Programy Niegwarantowane). Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy Programów Niegwarantowanych są zamieszczone w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź ofercie Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, lub określonych jako Programy Niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
3. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy Telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
4. Operator zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonent będzie informowany, w szczególności na antenie programu informacyjnego Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów Telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
6. Operator w ramach oferty udostępnienia Programów telewizyjnych pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym pakietem Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać jest Pakiet socjalny (START HD), natomiast minimalnym pakietem programów do których Abonent może dokupić pakiety PREMIUM CANAL+ jest p. podstawowy (ZŁOTY+ HD).
7. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów Telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięciem korzyści majątkowych. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
9. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączyący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
10. Operator oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VoD (Video on Demand), RMFOn, EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługi blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
11. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkową płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizji, lub Regulamin Promocji. Funkcjonalność Treści cyfrowych - możliwe sposoby ich wykorzystywania.
12. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług VoD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriele. W ramach VoD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za

pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Operatora) w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Operator stosuje następujące środki techniczne: kodowanie

13. **EPG** – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi Telewizji. W ramach EPG Abonent może być ograniczony w korzystaniu z udostępnionych im informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Operator stosuje następujące środki techniczne: kodowanie

14. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi Telewizji są przez Operatora wytworzone i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:

15. **VOD** – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadania telewizora o standardzie Audio/Video 576i umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera. 1. Audio/Video 576i umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera.

16. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał z Bazy VOD jest rozpoczęcie jego odtwarzania potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu. Operator nie zwraca uwagi ani jej części za materiały, których odtwarzanie zostało rozpoczęte przez Abonenta a nie dokończone z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

17. Operator może udostępnić płatność za Usługę VOD z dołu dla Abonentów mających zawartą umowę z Operatorem w zakresie świadczenia innych Usług. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości realizacji płatności z dołu do czasu uregulowania zaległości w opłatach za poprzednie okresy rozliczeniowe.

18. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w zakresie zastąpienia programu innym programem/ograniczenia liczby programów, wchodzących w skład Pakietów, Opcji Dodatkowych lub zastąpienia Kolekcji VOD inną Kolekcją VOD/ograniczenia liczby Kolekcji VOD, z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych. Za ważne przyczyny, uznaje się w szczególności: utratę uprawnień do rozprowadzania, nadawania, zaprzestanie nadawania przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności, niedostateczną jakość techniczną usługi uniemożliwiającej prawidłowe udostępnianie przez Operatora, jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu administracji lub orzeczeniem sądu.

19. W przypadkach, o których mowa w ust. 14 Operator poinformuje Abonentów o zakresie zmian z co najmniej 30 - dniowym wyprzedzeniem pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej lub informacji na stronie http://www.czajen.pl. W przypadku zaistnienia okoliczności opisanych w zdaniu poprzedzającym, Abonentowi przysługuje, w ciągu 14 dni od otrzymania przez Abonenta informacji o proponowanych zmianach, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie podmiotów trzecich za których działania Operator nie ponosi odpowiedzialności, poinformowanie Abonenta przez Operatora nie było możliwe w terminie, określonym w niniejszym ustępie, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy, w ciągu 30 dni od daty dokonania zmian, ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 16. USŁUGA MOBILNEGO INTERNETU ORAZ PAKIETY TRANSMISJI DANYCH W USŁUDZE TELEFONII KOMÓRKOWEJ

1. Abonent będzie informowany o stanie zużycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50% 80% i 100% Limitu Danych przyznanego Abonentowi.

2. Operator w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit Danych i zasady jego przenoszenia na kolejną Kartę SIM, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznanego w ramach opłaty za Aktywację Pakietu Danych i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi mobilnego Internetu.

3. Limit Danych rozliczany jest oddzielnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, zwiększa Limit Danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe.

4. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty za Abonament lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, predkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do predkość poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament lub dokonania Doładowania Limitu Danych.

5. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w niniejszym Regulaminie i Cenniku.

6. W przypadku przekroczenia Limitu Danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysłane na telefon).

7. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.

8. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.

9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, drogą telefoniczną na numer lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.

10. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 9 powyżej, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi mobilnego Internetu, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 11 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.

11. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Operatora o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Operator wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 2 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.

12. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi mobilnego Internetu. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków wymienionych w ustępie 10 i 11, Operator uprawniony będzie, do rozwiązania Umowy Abonenckiej w przedmiocie świadczenia Usługi mobilnego Internetu, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.

13. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi mobilnego Internetu karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast Limit Danych niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: opłaty za Abonament lub/ opłaty za Doładowanie Limitu Danych.

§ 17. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Krzysztof Czaja prowadzący działalność pod nazwą Firma Produkcyjno Usługowo Handlowa "CZAJEN" Krzysztof Czaja z siedzibą w Mielcu przy ul. 3-go Maja 12, 39-300 Mielec, NIP: 817-100-42-62, REGON: 960243194 (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można skontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: Firma Produkcyjno Usługowo Handlowa "CZAJEN" Krzysztof Czaja z siedzibą w Mielcu przy ul. 3-go Maja 12, 39-300 Mielec, e-mail: rodo@czajen.pl, telefon: +48 17 250 60 00

2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:

a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne do realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;

b) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;

c) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U. 1994, nr. 121, poz. 5912 późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”);

3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratora.

4. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy

Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.

5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.

6. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów – do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przeniesienia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

§ 18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) wraz z odpowiednimi przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.

2. Każdą zmianę Regulaminu, Cennika Operator zobowiązany jest doreczyć Abonentowi, przy czym dokumenty te mogą zostać przesłane drogą elektroniczną na Konto Email Abonenta, przez WWW lub pocztą, na żądanie Abonenta.

3. W trakcie trwania Umowy, Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

4. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.07.2018 r. i dotyczy Umów zawartych po tej dacie.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu (wraz ze wszystkim zawartymi w nim informacjami) do zapoznania się przed podpisaniem Umowy.

Abonent Operator

