



§ 1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zwany dalej "Regulaminem" określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez F.P.U.H. Czajen Krzysztof Czaja z siedzibą w Mielcu. Odniesienie do Umowy lub Abonamentu w niniejszym Regulaminie dotyczy Umowy lub Abonamentu w zakresie doświadczenia usług telekomunikacyjnych Czajen.

1.2. Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej słów lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:

1.2.1. **Operator** - Spółka działająca pod nazwą: F.P.U.H. Czajen Krzysztof Czaja z siedzibą w Mielcu przy ul. 3-go Maja 12, będąca dostawcą usług w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych) oraz operatorem w rozumieniu przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji.

1.2.2. **Abonent** - osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest Stroną umowy zawartej na piśmie z Operatorem.

1.2.3. **Umowa** - umowa zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, a Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te usługi.

1.2.4. **Miesiąc Obrechnkowy** – okres od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługę.

1.2.5. **Abonament** – cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Umowie.

1.2.6. **Cennik** – wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania dołączony do Umowy. Dostępny także na stronie internetowej Operatora (<http://www.czajen.pl>) oraz w Biurze Obsługi Klienta przy ul. 3-go Maja 12 w Mielcu.

1.2.7. **Instalacja** - aktywacja sygnału w lokalu Abonenta poprzez dostarczanie usług objętych Umową do Przyłącza Abonenckiego, obejmująca również wykonanie niezbędnych prac związanych z jego doprowadzeniem. Instalacja podlega jednorazowej, bezwrotnej opłacie na podstawie Umowy oraz Cennika.

1.2.8. **Przyłącze Abonenckie** - końcowa część Sieci Operatora doprowadzona do lokalu Abonenta.

1.2.9. **Awaria** – brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siły Wyższe.

1.2.10. **Siła Wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej, działania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.

1.2.11. **Sieć Operatora** - zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji Usługi.

1.2.12. **Usługa internetowa** - usługa Szerokopasmowego Dostępu do Internetu polegająca na transmisji danych poprzez Sieć Operatora do innych sieci, w szczególności do sieci Internet.

1.2.13. **Usługa telefoniczna** - usługa Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej Czajen polegająca na transmisji głosu, po jego przetworzeniu na postać pakietów IP, poprzez Sieć Operatora do innych sieci.

1.2.14. **Usługa telewizji kablowej** – usługa Telewizji Kablowej Czajen polegająca na dostarczaniu sygnału programów telewizyjnych i radiowych poprzez Sieć Operatora.

1.2.15. **Konto Email** - konto poczty elektronicznej o adresie wskazanym przez Abonenta na Zamówieniu Usługi, służące do korespondencji z Operatorem.

§ 2. Zakres świadczonych usług

2.1. Operator gwarantuje Abonentowi świadczenie usług:

2.1.1. internetowych, czyli dostęp do Usługi poprzez łącze wykonane w standardzie Ethernet 10/100/1000MBit/s;

2.1.2. telefonicznych;

2.1.3. telewizji kablowej, czyli dostarczania Programów Telewizyjnych

2.2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

2.3. Operator świadczy usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci. 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 Miesiącu Obrechnkowym.

§ 3. Umowa o świadczenie Usługi

3.1. Operator świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.

3.2. Zamówienie złożone przez Abonenta jest traktowane jako oferta, zgodnie z art. 66 Kodeksu Cywilnego.

3.2.1. Opłacenie abonamentu za korzystanie z usług Czajen jest równoznaczne z pełną akceptacją niniejszego regulaminu, bez konieczności podpisywania umowy.

3.3. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

3.3. Operator może odmówić zawarcia umowy z Podmiotem:

3.3.1 - co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;

3.3.2 - zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu nie wykonania postanowień Regulaminu lub Umowy;

3.3.3 - który odmówił przedstawienia danych oraz dokumentów stwierdzających tożsamość Podmiotu lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;

3.3.4 - jeżeli brak jest możliwości technicznych przyłączenia podmiotu do sieci Operatora.

3.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Za treści przekazane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

3.4. Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Abonentowi, który w rażący sposób naruszy jedno lub więcej postanowień Regulaminu.

3.5. Operator może wypowiedzieć świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku niewłaściwego wykonywania postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:

3.5.1. Opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora powyżej 21 dni po terminie płatności.

3.5.2. Opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora za inne świadczone Usługi.

3.5.3. Abonent narusza przepisy prawa lub korzysta z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem.

3.5.4. Abonent udostępni sygnał osobie trzeciej. W tym przypadku Operator może się domagać odszkodowania w wysokości abonamentu za okres korzystania z sygnału przez osobę trzecią, nie mniej jednak niż za trzy Miesiące Obrechnkowe.

3.6. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.

3.7. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po dokonaniu przez Abonenta wszystkich zaległych należności.

3.8. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Operatora o zmianie danych związanych z Umową, w szczególności:

3.8.1. Zmianie adresu: zameldowania, zamieszkania, korespondencyjnego oraz miejsca korzystania z Usługi.

3.8.2. Zmianie imienia, nazwiska lub nazwy (w przypadku podmiotu).

§ 4. Opłaty

4.1. Abonament za korzystanie z Usługi, opłacany jest z góry do 7-go dnia danego Miesiąca Obrechnkowego.

4.2. Nieopłacony Abonament, to Abonament, za który nie wpłynęła należność do 7-go dnia danego Miesiąca Obrechnkowego.

4.2.1. Abonent jest zobowiązany do wnoszenia opłat za zamówione usługi niezależnie od tego czy z nich korzystał, do momentu pisemnego powiadomienia Czajen o rezygnacji z usług Czajen.

4.3. Wniesienie opłaty abonamentowej uniezależnia Abonenta od zmian stawek, tzn.; że ewentualne podwyżki lub obniżki nie dotyczą Abonenta do końca trwania opłaconego okresu abonamentowego.

4.4. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m. in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta przy 3-go Maja 12 w Mielcu, w wysokości określonej w fakturze VAT.

4.5. Operator może ograniczyć świadczenie Usługi jeżeli Abonent zalega z zapłatą należności za wykonane usługi telekomunikacyjne przez okres dłuższy niż 21 dni.



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

4.7. W przypadku uchylenia się Abonenta od regulowania zaległości, Operator obciąża Abonenta dodatkowymi opłatami zgodnymi z Cennikiem, na które jest narażony podczas windykacji tych należności.

4.7.1. W przypadku gdy Abonent nie posiada podpisanej odpowiedniej umowy z CzaJen i nie opłaci w terminie faktury za korzystanie z usług CzaJen – CzaJen może zaprzestać świadczenia jakichkolwiek usług na rzecz Abonenta bez wcześniejszego zawiadomienia.

4.8. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.

4.8.1. Ponowne uruchomienie usług Abonenta – wyłączonych z przyczyn wymienionych w pkt. 4.7. może wymagać wniesienia jednorazowej opłaty określonej w cenniku usług CzaJen.

4.9. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie.

4.10. W przypadku podwyższenia cen za świadczone przez Operatora Usługi, Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy na zasadach określonych w Regulaminie.

4.10.1. Zmiany cen usług nie stanowi zmiany warunków umowy.

4.11. Szczegółowy skład opłat jest uzależniony od wybranej usługi oraz opcji usługi i znajduje się w cenniku.

§ 5. Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych CzaJen

5.1. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.

5.2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Instalacji, Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.

5.3. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie lokalu nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora jednorazowej, bezzwrotnej opłaty aktywacyjnej za uzyskanie dostępu do Sieci Operatora.

5.4. Przygotowanie lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.

5.5. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora, będące częścią Przyłącza Abonenckiego, zobowiązania Operatora w ramach Instalacji ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi. Posiadanie niezbędnego okablowania nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora jednorazowej, bezzwrotnej opłaty aktywacyjnej za uzyskanie dostępu do Sieci Operatora.

5.6. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta:

5.6.1. Protokołu Wykonania Instalacji (w przypadku Usługi Internetowej)

5.6.2. Protokołu Zdawczo-Odbiorczego (w przypadku Usługi Telefonicznej i Telewizji Kablowej), stanowiącego integralną część Umowy.

5.7. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.

5.8. 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.

§ 6. Obowiązki Abonenta

6.1. Abonent ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Faktury VAT za Usługę, chyba że otrzymuje fakturę w formie elektronicznej.

6.2. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia lokalu w celu umożliwienia pracownikom Operatora kontroli parametrów technicznych sygnału lub instalacji w lokalu, w którym zainstalowane jest Przyłącze Abonenckie.

6.3. W razie zniszczenia lub uszkodzenia Przyłącza Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Przyłącza Abonenckiego.

6.4. Abonent nie jest uprawniony do samodzielnego i bez wiedzy Operatora dokonywania zmian i przeróbek w Przyłączu Abonenckim.

§ 7. Zgłaszanie usterek technicznych, zakres obsługi serwisowej, reklamacje

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

7.2. Wszelkie Awarie związane z Usługą należy zgłaszać telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora przy ul. 3-go Maja 12 w

Mielcu lub pod numer serwisowy dostępny na stronie www.czajen.pl. Zgłoszenie winno zawierać: dane Abonenta, czas rozpoczęcia Awarii, opis Awarii. Abonentowi po zgłoszeniu Awarii pracownik Operatora powinien przekazać identyfikator Awarii, który jest podstawą do wszelkich czynności związanych z jej usunięciem.

7.3. Operator dąży do bezawaryjnej pracy swojej Sieci.

7.4. W przypadku Awarii spowodowanej Siłami Wyższymi, Abonentowi nie przysługuje prawo do odliczeń od Abonamentu.

7.4.1. CzaJen nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu strat jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci oraz urządzeń do niej przyłączonych.

7.5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w dostarczonym sygnale, wynikające z przyczyn leżących poza jego kontrolą. Operator nie odpowiada za pogorszoną jakość lub brak odbioru spowodowane złym stanem urządzeń odbiorczych Abonenta.

7.6. Na prośbę Abonenta i jeśli jest to możliwe, pracownik Operatora może usunąć usterkę spowodowaną z winy Abonenta na warunkach określonych w Cenniku.

7.6.1. W przypadku awarii urządzeń do realizowania usług do sieci CzaJen wypożyczonych przez Abonenta od CzaJen które nastąpiły z winy niewłaściwego korzystania z tych urządzeń przez Abonenta, CzaJen obciąża Abonenta pełnymi kosztami naprawy lub wymiany tych urządzeń. Czas takich awarii nie podlega reklamacji

7.7. W ramach obsługi serwisowej CzaJen zapewnia:

7.7.1. usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Końcowego,

7.7.2. konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia Końcowego,

7.7.3. usuwanie awarii Usługi internetowej, Usługi telefonicznej oraz Usługi telewizji kablowej.

7.8. W ramach serwisu Usługi internetowej, Usługi telefonicznej oraz Usługi telewizji kablowej CzaJen zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 17.00.

7.9. CzaJen zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, w terminie 24 godzin od momentu, w którym CzaJen wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez abonenta osobiście lub telefonicznie.

7.10. Reklamacja powinna być złożona w terminie 1 miesiąca:

7.10.1. od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,

7.10.2. od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,

7.10.3. od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.

7.11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust.

7.10., pozostawia się bez rozpoznania, o czym komórka organizacyjna CzaJen rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

7.12. Reklamacja powinna zawierać:

7.12.1. imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

7.12.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

7.12.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

7.12.4. identyfikator Awarii, o którym mowa w 7.2.,

7.12.5. datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

7.12.6. wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych lub wypłaty kar umownych - w przypadku żądania ich wypłaty,

7.12.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi lub wypłaty kar umownych – w przypadku, o którym mowa w 7.12.6.,

7.12.8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7.13. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej.

7.14. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego w komórce organizacyjnej CzaJen. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w komórce, o której mowa w ust. 1, pracownik CzaJen lub osoba upoważniona przez CzaJen przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

7.15. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub telefonicznie CzaJen w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14



dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Czajen określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.

7.16. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem

7.12.6. Regulaminu, Czajen niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

7.17. Po bezskutecznym upływie w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. W wezwaniu Czajen wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7.18. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.

7.19. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Czajen wprowadza bonifikatę w kolejnym miesiącu na fakturze.

7.20. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

7.21. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

7.21.1. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

7.21.2. w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,

7.21.3. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,

7.21.4. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Czajen, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7.22. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

7.23. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 8. Rozwiązanie Umowy

(odstąpienie, wstrzymanie, wygaśnięcie)

8.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu Miesiącowi Obrachunkowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.

8.2. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

8.3. Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.

8.4. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest:

8.4.1. niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń oraz umożliwić Operatorowi wejście na teren Lokalizacji Abonenta w celu usunięcia Urządzeń lub Sprzętu.

8.5. Operator dokona wszelkich starań do dokonania czynności opisanych w ust. 8.4 w terminie trzydziestu dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Abonent uniemożliwi takich czynności w powyższym terminie. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia deinstalacji przez Abonenta Sprzętu/Urządzeń w wyznaczonym terminie, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta karą umowną, równą odtworzeniowej wartości Sprzętu/Urządzenia w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy powiększoną do 50%.

8.6. Zawieszenie wykonywania usługi może mieć miejsce od 1-go następnego miesiąca w którym dokonano zgłoszenia telefonicznego lub osobiście w siedzibie firmy w Mielcu, ul. 3-go Maja 12.

§ 9. Usługi Internetowe

9.1. **Internet** - światowy system informacyjny, który jest logicznie powiązany jedną globalną przestrzenią adresową opartą na protokole internetowym IP (Internet Protocol) lub jego przyszłym rozwinięciu. Internet zapewnia, wykorzystuje, udostępnia publicznie lub prywatnie

usługi wysokiego poziomu oparte na systemie komunikacji i odpowiedniej strukturze.

9.2. **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).

9.3. **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).

9.4. **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.

9.5. **Aplikacje internetowe** – wszystkie programy komputerowe umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w sieci Internet.

9.6. Korzystanie z usług internetowych Operatora:

9.6.1. Operator nie określa minimalnych przepustowości łącza Abonenta.

9.6.2. Abonent nie powinien dołączać do Sieci Operatora urządzeń innych niż wymienione w Protokole Wykonania Instalacji.

9.6.3. Za zgodą Operatora możliwe jest dołączenie do Sieci Operatora urządzeń innych niż wymienione w Protokole Wykonania Instalacji.

9.6.4. Operator świadczy Abonentowi szereg bezpłatnych usług dodanych w postaci dostępu do kont email, własnych stron WWW.

9.6.5. 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.

9.6.6. 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.

9.6.7. Operator ma prawo do usunięcia danych Abonenta z serwerów Operatora jeśli naruszają one obowiązujące normy moralne, etyczne lub prawne.

9.6.8. 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.

§ 10. Usługi Telefoniczne

10.1. **Biling** – szczegółowy opis świadczonych przez Operatora usług.

10.2. **Opłaty** – stałe opłaty abonamentowe naliczane zgodnie z cennikiem oraz opłaty za połączenia telefoniczne naliczane wg. bilingu i cennika.

10.3. **Limit Wartości Połączeń** – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Abonenta (kontrola kosztów połączeń), którego przekroczenie uprawnia Operatora do zawieszenia świadczenia na rzecz Abonenta połączeń wychodzących (oprócz bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy).

10.3.1. Operator określa Limit Wartości Połączeń w wysokości 500,00 PLN brutto w jednym okresie obrachunkowym.

10.3.2. Limit Wartości Połączeń może ulec zmianie na wniosek Abonenta i po pozytywnej decyzji Operatora.

10.3.3. Abonent upoważnia Operatora do zawieszenia świadczenia na rzecz Abonenta usług połączeń telefonicznych w ruchu wychodzącym, po przekroczeniu przez niego Limitu wartości połączeń.

10.4. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z usług Operatora. Urządzenie to umożliwia wykorzystanie tradycyjnego telefonu z wybieraniem tonowym w Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej Czajen. Adapter na czas trwania Umowy jest Użyczany na warunkach określonych w Umowie oraz Cenniku.

10.5. **Program** – aplikacja uruchamiana na komputerze Abonenta, umożliwiająca korzystanie z Usługi.

10.6. **Urządzenie Końcowe** – Adapter, Program lub inne urządzenie dopuszczone do eksploatacji w Sieci Operatora umożliwiające korzystanie z Usługi.

10.6.1. Operator na podstawie Cennika użycza Abonentowi Urządzenie końcowe (Adapter lub Program).

10.6.2. Adapter jest własnością Operatora i po zakończeniu Umowy winien być zwrócony Operatorowi w stanie nie pogorszonym niż stan stwierdzony podczas jego instalacji i zapisany w protokole zdawczo-odbiorczym

10.6.3. Wartość Adaptera jest określona w Cenniku.

10.7. **Hasło Dostępowe** – unikalny ciąg znaków, przypisany do danego Numeru Abonenckiego, umożliwiający korzystanie z Usługi. Korzystanie z hasła dostępowego:



10.7.1. Abonent nie może udostępniać Hasła Dostępowego osobom trzecim.

10.7.2. Abonent zobowiązany jest do ochrony Hasła Dostępowego.

10.7.3. Operator nie odpowiada za straty Abonenta wynikające z utraty poufności Hasła Dostępowego.

10.8. Panel Abonenta ISR - aplikacja umożliwiająca za pośrednictwem przeglądarki internetowej wgląd w Billing oraz modyfikację parametrów Usługi. Dostęp do Panelu Abonenta ISR przyznawany jest na wniosek Abonenta.

10.9. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące usługi:

10.9.1. instalacja,

10.9.2. usługi połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym:

10.9.2.1. połączenia wewnętrzne (realizowanie w sieci Operatora)

10.9.2.2. połączenia lokalne (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej),

10.9.2.3. połączenia strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej nie będące połączeniami lokalnymi oraz wewnętrznymi),

10.9.2.4. połączenia międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych),

10.9.2.5. połączenia międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej),

10.9.2.6. połączenia do sieci komórkowych,

10.9.2.7. inne połączenia określone w Cenniku,

10.9.2.8. inne usługi dodatkowe określone w Cenniku

10.9.3. inne usługi świadczone przez inne podmioty, do których Abonenci mają dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy Operatorem a tymi podmiotami.

10.10. Numer abonencki:

10.10.1. Abonentowi przysługuje prawo do wyboru Numeru Abonenckiego w trakcie podpisywania Umowy z puli numerów udostępnionych przez Operatora.

10.10.2. Operator umożliwia odpłatnie Abonentowi wybór numeru „na życzenie”. Szczegółowy opis usługi numeru „na życzenie” znajduje się w Cenniku.

10.10.3. Numer abonencki służy do identyfikacji Urządzeń Abonenckich w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Operatora.

10.10.4. Numer abonencki Może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.

10.10.5. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.

10.11. Zmiana zakresu usług:

10.11.1. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku.

10.11.2. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta złożony osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

10.11.3. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać.

10.11.4. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

§ 11. Usługi Telewizji Kablowej

11.1. **Programy Telewizyjne** – retransmitowane programy telewizyjne, rozpowszechnione przez Operatora w sieci kablowej zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami.

11.2. **Oferta Programowa** – zestawienie programów dostępnych w ramach sieci telewizji kablowej.

11.3. Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z Polską Normą i zaleceniami Państwowej Agencji Radiokomunikacyjnej, jakość sygnału dostarczanego do lokalu Abonenta, pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału właściwych urządzeń odbiorczych, odbierających odpowiednie pasma częstotliwości.

11.4. Operator jest uprawniony do zmiany Oferty Programowej i/lub częstotliwości nadawanych Programów Telewizyjnych oraz zastrzega sobie prawo do zmiany systemu kodowania Programów Telewizyjnych,

przy czym zmiana Oferty Programowej może następować w przypadku zaistnienia jednej z następujących okoliczności:

11.4.1. Przyczyny niezależne od Operatora, leżące po stronie nadawcy (w tym zaprzestanie nadawania, zmiana charakteru Programu lub obniżenie jego jakości, problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy – zła jakość sygnału lub kodowanie, zawartość Programu naruszająca prawo lub uzasadnione prawa osób trzecich, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych),

11.4.2. zmiany stanu prawnego, które uniemożliwiają kontynuowanie reemisji programu,

11.4.3. względy techniczne uniemożliwiające dalszą reemisję Programu w ogóle lub w danej technologii,

11.4.4. niska oglądalność Programu wśród Abonentów Operatora lub zastąpienie Programu innym o podobnym charakterze.

11.5. Wyżej wymienione zmiany uprawniają Abonenta do rozwiązania Umowy w drodze pisemnego oświadczenia w terminie 3 miesięcy od daty wprowadzenia takich zmian/zmiany ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym oświadczenie to dotarło do Operatora, o ile takie zmiany/zmiana nie zostały wprowadzone do Regulaminu/Umowy w trybie art. 12.3 § 12 Regulaminu.

11.6. O zmianie, o której mowa w 11.4. Operator jest zobowiązany powiadomić Abonenta, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, podając przyczynę dokonywanych zmian w formie pisemnej lub informacji na stronie <http://www.czajen.pl>. W sytuacjach nagłych i niezależnych od Operatora, operator może poinformować Abonenta o zmianie Oferty Programowej i/lub częstotliwości nadawanych Programów w terminie krótszym niż 7 dni naprzód. W przypadku zmiany oferty programowej z przyczyn określonych w punkcie 11.4.4. Operator jest zobowiązany powiadomić Abonenta, podając przyczynę dokonywanych zmian, w formie informacji dołączonej do Rachunku, na co najmniej 14 dni od wprowadzenia innej niż gwarantowana ilość Programów Telewizyjnych.

§ 12. Postanowienia końcowe

12.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawa Telekomunikacyjnego.

12.2. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.

12.3. Wprowadzenie przez operatora nowego, dodatkowego Programu Telewizyjnego, nowego Pakietu lub Opcji, jak też obniżenie należności wynikającej z Umowy, w tym Opłaty Abonamentowej i/lub Czynnika Najmu nie stanowi zmiany Umowy lub Regulaminu uprawniającej Abonenta do wcześniejszego, niż to wynika z treści Umowy i Regulaminu, rozwiązania Umowy.

12.4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu i Cennika, przy czym powiadomienie o zmianie powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego Miesiąca Obrachunkowego przed wejściem tych zmian w życie.

12.5. Każdą zmianę Regulaminu i Cennika Operator zobowiązany jest doręczyć Abonentowi, przy czym dokumenty te mogą zostać przesłane drogą elektroniczną na Konto Email Abonenta, przez WWW lub pocztę.

12.7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2010r.