

# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla użytkowników Sieci Chojnet

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. CHOJNET Maciej Szypryt z siedzibą w Chojnicach świadczy usługi telekomunikacyjne oraz udostępnia usługi telekomunikacyjne, na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 roku z późniejszymi zmianami) – zwanej dalej Ustawą.

## § 2

### Definicje pojęć

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonament** – zdefiniowany w Cenniku Usług rodzaj Usługi nabywany przez Abonenta, cechujący się m.in. określoną prędkością przesyłu danych oraz Opłatą Abonamentową.

**Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą pisemną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych

**Awaria** - techniczna wada całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej.

**Bezpodstawne wezwanie montera** – wezwanie przez Abonenta pracowników działu technicznego Dostawcy do awarii, która nie miała miejsca lub wynikała z winy Abonenta

**Billing skrócony** – ogólny wykaz połączeń zrealizowanych przez Abonenta w danym okresie rozliczeniowym.

**Billing szczegółowy** - szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych na przez Abonenta w danym okresie rozliczeniowym.

**Biuro Obsługi Abonenta zwane dalej BOA** – lokal, w którym uprawniony pracownik Dostawcy wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów.

**Cennik Usług** - wykaz usług świadczonych przez Dostawcę zawierający opis usługi oraz rodzaj i wysokość opłat.

**Chojnet Fon** - usługa dodatkowa dla Abonentów korzystających z Usługi świadczenia dostępu do Sieci Chojnet polegająca na realizacji połączeń głosowych świadczona w technologii VOIP

**Dostawca**- CHOJNET Maciej Szypryt z siedzibą w Chojnicach przy ul. Zakładowej 18.

**Faktura** - faktura VAT wystawiana przez Dostawcę za świadczone Usługi.

**Instalacja** - czynności techniczne wykonywane przez Dostawcę, polegające w szczególności na instalacji i uruchomieniu urządzeń w lokalu Abonenta umożliwiającym świadczenie usług przez Dostawcę.

**Numer PSTN** - unikatowy numer z telefonicznej sieci publicznej nadany Abonentowi przez Dostawcę.

**Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczenia Usługi, rozpoczynający się i kończący we wskazanych w Umowie terminach.

**Opłata abonamentowa** - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta na rzecz Dostawcy, uzależniona od zakresu usług oraz wybranego Abonamentu.

**Opłaty jednorazowe** – dodatkowe opłaty w wysokości podanej w Cenniku Usług, ponoszone przez Abonenta w przypadku zaistnienia związanych z nimi zdarzeń.

**Panel abonencki** – aplikacja dostępna poprzez stronę [www.chojnet.pl](http://www.chojnet.pl), charakteryzująca się koniecznością logowania za pomocą przydzielonego Abonentowi loginu i hasła, umożliwiająca Abonentowi m.in. kontaktowanie się z Dostawcą.

**Pakiet Instalacyjny** – zestaw w skład którego wchodzi urządzenia telekomunikacyjne wraz z kompletem zakończeń sieciowych niezbędne do świadczenia usługi dostępu do Internetu.

**Przedstawiciel Dostawcy** – osoba fizyczna lub przedsiębiorstwo posiadająca pisemne pełnomocnictwo Dostawcy do zawierania w jego imieniu umów. Za zobowiązania Przedstawiciela objęte pełnomocnictwem Dostawca odpowiada jak za własne.

**Regulamin** – niniejszy regulamin.

**Sieć Chojnet** - sieć telekomunikacyjna, na którą składają się urządzenia telekomunikacyjne zestawione w sposób umożliwiający Dostawcy świadczenie usług telekomunikacyjnych.

**Siła Wyższa** – zewnętrzne, niezależne od Stron zdarzenie, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, rozruchy, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy administracji.

**Umowa** – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Dostawcy, na mocy którego Dostawca zapewnia Abonentowi odpłatny dostęp do Usługi a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania za te Usługi.

**Urządzenia** – urządzenia telekomunikacyjne wchodzące w skład Pakietu Instalacyjnego, niezbędne do świadczenia Usług, zamontowane w lokalu Abonenta.

**Usługi** – wszelkie Usługi świadczone przez Dostawcę w ramach

istniejących możliwości technicznych. Aktualny wykaz Usług dostępny jest w BOA oraz na stronie [www.chojnet.pl](http://www.chojnet.pl).

**Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 roku z późniejszymi zmianami).

## § 3

### Świadczenie usług

1. Dostawca na podstawie Umowy, Regulaminu i Cennika Usług świadczy usługi transmisji danych za pośrednictwem i w ramach Sieci Chojnet, polegającej na dostępie do Internetu oraz inne usługi telekomunikacyjne nie wymagające zezwolenia.

2. Szczegółowy wykaz oferowanych, świadczonych i udostępnianych przez Dostawcę usług, parametry ich udostępniania i świadczenia oraz opłaty za nie, zawarte są w Cenniku Usług dostępnym w BOA oraz na stronie

[www.chojnet.pl](http://www.chojnet.pl), a także przekazywanym Abonentowi podczas podpisywania Umowy.

3. Zakres świadczonych usług może być zmieniony, modyfikowany lub rozszerzany w miarę rozwoju i powstawania nowych technologii telekomunikacyjnych lub zmiany przepisów prawa.

## § 4

### Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

1. Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie zawartej z Abonentem Umowy, niniejszego Regulaminu, Cennika Usług i przepisów prawa.

2. Zawierając Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych Dostawca zobowiązuje się do świadczenia określonych usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych Umową, Regulaminem i Cennikiem Usług, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za te usługi oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

3. Stronami zawierającymi Umowę są: Dostawca i Abonent

## § 5

### Zawarcie umowy

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana jest pod rygorem nieważności w formie pisemnej, osobiście przez Abonenta w BOA lub przez Przedstawiciela Dostawcy.

2. Umowa może być zawarta po przedstawieniu przez Abonenta, będącego osobą fizyczną dokumentu potwierdzającego tożsamość Abonenta, oraz dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą Urządzenia.

3. Dostawca zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień od Abonenta, jeśli okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy.

4. Umowę uważa się za zawartą z chwilą podpisania Umowy przez Abonenta i Przedstawiciela Dostawcy.

5. Przed zawarciem Umowy Abonent będący Konsumentem zostaje poinformowany, że zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumentów (Dz. U. 2014, poz. 827), przysługuje mu prawo odstąpienia od zawartej umowy bez podania przyczyny, w przypadku gdy Umowa została zawarta poza BOA. Oświadczenie o odstąpieniu powinno być złożone na piśmie i przesłane do Dostawcy w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy.

6. Abonent otrzymuje wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o następującej treści:

*Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 27 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumentów (Dz. U. 2014, poz. 827), odstępuję od Umowy nr ..... zawartej dnia ..... w ..... z CHOJNET Maciej Szypryt, z siedzibą w Chojnicach przy ul. Zakładowej 18*

.....  
(podpis Abonenta)

## § 6

### Odmowa zawarcia umowy

1. Dostawca ma prawo odmówić zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku gdy:

a) Abonent nie dołączył lub odmówił okazania dokumentów, o których mowa w § 5 pkt.2 i 3 Regulaminu lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich rzetelności, prawdziwości, autentyczności lub formy,

b) nie ma możliwości technicznych świadczenia określonej usługi,

c) wnioskodawcą jest osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, z którą Dostawca rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień lub nieprzestrzeganiem Regulaminu,

## § 7

### Czas trwania, wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta jest na czas nieokreślony a w szczególnych przypadkach na czas określony, nie dłuższy niż 24 miesięcy.

2. Umowa zawarta na czas określony po upływie okresu na jaki została zawarta ulega przedłużeniu na czas nieokreślony o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.

3. Umowa może zostać wypowiedziana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia liczonemu od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego następującego po dniu złożenia wypowiedzenia.

4. Wypowiedzenie i oświadczenie o którym mowa w § 7 pkt. 2 niniejszego Regulaminu mogą zostać dostarczone do Dostawcy osobiście w BOA, pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość w tym telefonu, faksu, e-mail a także przy użyciu Panelu Abonenckiego.

5. Umowa wygasa w przypadku:

- upływu okresu wypowiedzenia,
- śmierci Abonenta w przypadku gdy Abonent jest osobą fizyczną,
- likwidacji lub zaprzestania świadczenia usług przez Dostawcę,
- utrąty przez Dostawcę uprawnień do świadczenia usług, w szczególności wymaganych zezwoleń,
- rozwiązania jej przez porozumienie Stron,

6. Umowa może być rozwiązana przez Dostawcę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy:

- Abonent wykorzystuje łącznie i Sieć Chojnet w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Dostawcy poprzez działania niezgodne z prawem
- Abonent nagminnie narusza postanowienia Umowy i Regulaminu
- W takim przypadku Dostawca zwraca Abonentowi nadpłaconą Opłatę Abonamentową na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, przekazem pocztowym lub gotówką w BOA.

7. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia usług na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta na podstawie tej Umowy.

## §8

### Odpowiedzialność Dostawcy

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzeżenia przez Abonenta postanowień Regulaminu bądź Umowy.

2. Dostawca w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczonych usług, które jest następstwem siły wyższej, nastąpiło z winy Abonenta lub w skutek niedochowania przez Abonenta przepisów prawa, lub postanowień niniejszego Regulaminu albo Umowy.

3. Z przyczyn technicznych niezbędnych dla potrzeb konserwacji urządzeń Sieci Chojnet Dostawca może czasowo przerwać świadczenie usług na rzecz Abonenta po uprzednim poinformowaniu Abonenta o zaistnieniu takich okoliczności.

4. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent ma prawo zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości Opłaty Abonamentowej za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.

5. Przerwa w świadczeniu usług może być zgłoszona przez Abonenta osobiście w BOA, pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość w tym telefonu, faksu, e-mail a także przy użyciu Panelu Abonenckiego.

6. Wyplata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Dostawcę, w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji.

7. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.

8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Usług oferowanych przez Dostawcę;
- zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta,
- szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania

9. Dostawca nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Chojnet.

## § 9

### Tajemnica telekomunikacyjna i zasady przetwarzania danych

1. Dostawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r. nr101 poz. 926 ze zm.).

2. Dostawca zobowiązany jest do zachowania tajemnicy

telekomunikacyjnej, tj. danych dotyczących Abonenta oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także identyfikacji, bądź lokalizacji zakończenia sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie.

3. Przepisu pkt. 1 nie stosuje się do informacji i danych ze swojej istoty jawnych albo z przeznaczenia publicznego; ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postanowieniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odpowiednich przepisów.

4. Dostawca zapewnia zabezpieczenie urządzeń telekomunikacyjnych, sieci oraz zbioru danych przed możliwością ujawnienia tajemnicy telekomunikacyjnej.

5. Na pisemne żądanie Abonenta Dostawca informuje Abonenta o stopniu bezpieczeństwa transmisji danych w Sieci Chojnet oraz o stosowanych przez Dostawcę środkach technicznych, w celu ochrony transmisji danych w Sieci Chojnet.

6. Dostawca może zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać informacje lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (przetwarzanie danych), jeżeli czynności te będą przedmiotem usług świadczonych przez Dostawcę na podstawie Umowy i Regulaminu albo są niezbędne do ich wykonania.

7. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów będących osobami fizycznymi może dotyczyć:

- nazwiska i imienia Abonenta,
- adresu korespondencyjnego Abonenta,
- numeru ewidencyjnego PESEL Abonenta,
- nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta,

8. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Dostawcę w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Dostawcę oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Dostawcę samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.

9. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.

10. Dostawca zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. w szczególności umożliwia Abonentom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.

11. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: ul. Zakładowa 18, 89-620 Chojnice z dopiskiem „Dane Osobowe”.

12. Dostawca zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Dostawca dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Abonentowi, Dostawca ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.

13. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem Dostawcy, a także zamieszczone w spisie abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym Przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.

14. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta korzystającego z Usług, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.

15. Dostawca przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług, a ponadto Dostawca będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w

przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

16. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.

#### **§ 10**

##### **Obowiązki Abonenta**

1. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Chojnet.

2. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, a w szczególności zobowiązany jest do:

a) terminowego uiszczania opłat za świadczone przez Dostawcę usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług,

b) nie udostępniania usług osobom trzecim oraz nie wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że Dostawca wyrazi na piśmie zgodę na udostępnianie usług osobom trzecim lub wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,

c) nie dokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci Chojnet oraz nie podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem,

d) niezwłocznego zgłaszania Dostawcy przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci Chojnet,

e) po uprzednim poinformowaniu Abonenta, umożliwienia w dni powszednie Przedstawicielom Dostawcy kontroli stanu technicznego instalacji i urządzeń zainstalowanych w lokalu Abonenta

f) informowania Dostawcę o wszelkich zmianach danych określonych w § 5 pkt. 2 i § 10 pkt. 7

3. Abonent zobowiązany jest do przechowywania otrzymanego loginu i hasła do Panelu abonenckiego w taki sposób aby nie weszły w posiadanie osób niepowołanych.

#### **§ 11**

##### **Obowiązki Dostawcy**

1. Dostawca zobowiązany jest do:

a) zapewnienia świadczenia usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku Usług,

b) zapewnienia odpowiednich warunków umożliwiających ciągłość świadczenia usług na rzecz Abonenta oraz informowania o ograniczeniach dostępu do usług spowodowanych w szczególności koniecznością przeprowadzenia napraw i konserwacji instalacji,

c) udostępnienia Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej usługi,

d) jak najszybszego usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług.

2. W przypadku Usług o określonym limicie transferu danych Dostawca zobowiązany jest powiadomić Abonenta o wyczerpaniu darmowego limitu transferu danych i rozpoczęciu naliczania opłat za transfer danych określonych w Cenniku Usług.

3. O wyczerpaniu limitu transferu danych i rozpoczęciu naliczania opłat określonych w Cenniku Usług Dostawca powiadomi Abonenta e-mailem na podany przez Abonenta adres.

#### **§ 12**

##### **Pakiet Instalacyjny i urządzenia**

1. Pakiet Instalacyjny stanowi zestaw, w skład którego wchodzi urządzenia telekomunikacyjne wraz z kompletem zakończeń sieciowych niezbędne do świadczenia usługi dostępu do Internetu. W zależności od uwarunkowań technicznych w miejscu świadczenia Usług, dostępne są różnego rodzaju Pakiety Instalacyjne.

2. Zakup przez Abonenta Pakietu Instalacyjnego jest niezbędnym warunkiem świadczenia Usług przez Dostawcę.

3. Ceny poszczególnych Pakietów Instalacyjnych zamieszczone są w Cenniku Usług.

4. Dostawca udziela 24 miesięcznej gwarancji na urządzenia telekomunikacyjne wchodzące w skład Pakietu Instalacyjnego.

5. W przypadku nieodwracalnego uszkodzenia Urządzeń wchodzących w skład Pakietu Instalacyjnego z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca wymieni uszkodzone Urządzenia na nowe a ich kosztem obciążą Abonenta.

6. W przypadku uszkodzenia Urządzeń z przyczyn nie będących bezpośrednią winą Abonenta, Dostawca wymieni uszkodzone Urządzenia na własny koszt.

#### **§ 13**

##### **Opłaty za usługi**

1. Przez opłaty za usługi rozumie się Opłaty Abonamentowe i Opłaty Jednorazowe określone w Cenniku Usług.

2. Opłaty za usługi telekomunikacyjne dokonywane są w formie przelewu bankowego na wskazany przez Dostawcę rachunek bankowy lub w kasie BOA w terminach określonych w Umowie i na dostarczonych Abonentowi fakturach.

3. Pełen okres rozliczeniowy od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca. Termin miesięcznej zapłaty za usługi telekomunikacyjne wyznaczony jest na dwudziesty dzień miesiąca poprzedzającego miesiąc rozliczeniowy (np. opłata za miesiąc luty płatna jest do 20 stycznia).

4. Jeśli do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego okres rozliczeniowy nie zostanie odnotowana wpłata za usługi telekomunikacyjne, Dostawca zawiesza świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu dokonania zapłaty.

5. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnego miesiąca, Abonent uiszcza opłatę w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej Opłaty Abonamentowej za każdy dzień świadczenia usługi.

6. Wysokość opłat za poszczególne rodzaje Usług oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług dostępnym w BOA i na stronie [www.chojnet.pl](http://www.chojnet.pl)

7. Abonent zobowiązany jest do zapłaty za usługi świadczone w okresie wypowiedzenia Umowy.

8. Za datę dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy.

9. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmian wysokości opłat w związku z: wzrostem kosztów prowadzonej przez Dostawcę działalności, wzrostem cen towarów i usług, wzrostem obciążeń wynikających ze zmiany obowiązujących Dostawcę przepisów prawa.

10. Zmiany w Cenniku Usług ogłaszane będą na stronie [www.chojnet.pl](http://www.chojnet.pl) z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

11. W przypadku braku zgody Abonenta na zmiany w Cenniku Usług przysługuje Abonentowi prawo rozwiązania Umowy bez okresu wypowiedzenia.

12. Wszelkie opłaty Abonent jest zobowiązany dokonywać na wskazany przez Dostawcę, przydzielony Abonentowi indywidualnie rachunek bankowy. Dokonywanie wpłat na inny niż wskazany indywidualnie numer rachunku skutkować może nieprawidłowym zaksięgowaniem wpłat a w konsekwencji zawieszeniem świadczenia usług przez Dostawcę.

#### **§ 14**

##### **Zmiany Abonamentu**

1. Abonent posiada prawo do dowolnej ilości zmian Abonamentu w czasie trwania Umowy, nie częściej jednak niż raz w miesiącu..

2. Wszystkie zmiany Pakietu Abonamentowego muszą być zgłoszone Dostawcy w terminie do 9 dnia miesiąca poprzedzającego okres rozliczeniowy podlegający zmianie.

3. Zgłoszenia zmian należy dokonać osobiście w BOA, pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość w tym telefonu, faksu, e-mail a także przy użyciu Panelu Abonenckiego.

#### **§ 15**

##### **Ograniczenie i zawieszenie świadczenia usług**

1. Dostawca może ograniczyć, przerwać lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług.

2. Dostawca może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie albo udostępnianie usług, lub zmienić warunki ich świadczenia bez prawa do odszkodowania lub zwrotu Opłaty Abonamentowej, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie zasadniczych wymagań dotyczących:

a) zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych, w przypadku awarii sieci lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia,

b) zachowania integralności sieci,

c) zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej lub ochrony danych w sieci,

d) efektywnego wykorzystania zasobów częstotliwości i spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej.

e) nie uiszczenia przez Abonenta Opłaty Abonamentowej za dany okres rozliczeniowy.

#### **§ 16**

##### **Awarie**

1. Wszelkie awarie Abonent może zgłaszać osobiście w BOA, pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość w tym telefonu, faksu, e-mail a także przy użyciu Panelu Abonenckiego.

2. Pracownik BOA dokonuje wstępnej identyfikacji typu awarii a następnie określa sposób jej usunięcia.

3. Dostawca zobowiązany jest w miarę możliwości technicznych do usunięcia awarii w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od chwili przyjęcia zgłoszenia.

4. O ile typ awarii wymaga interwencji służb technicznych Dostawcy Abonent po uprzednim poinformowaniu o terminie interwencji zobowiązany jest umożliwić dostęp do miejsca wystąpienia awarii.

5. Awarie Sieci, zakończenia Sieci lub urządzeń powstałe z winy Abonenta usuwane będą na koszt Abonenta zgodnie z Cennikiem Usług.

6. Za udowodnione bezzasadne wezwania służb technicznych Dostawcy pobierana jest opłata jednorazowa określona w Cenniku Usług.

#### § 17

##### Usługa Chojnet Fon

1. Usługa Chojnet Fon jest świadczona wyłącznie jako usługa dodatkowa dla Abonentów Sieci Chojnet.

2. Usługa Chojnet Fon obejmuje realizowanie połączeń telefonicznych w ramach Sieci Chojnet, lokalnych (na terenie strefy numeracyjnej 0 52), międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci komórkowych oraz innych połączeń.

3. Zakres Usługi Chojnet Fon może być zmieniony, modyfikowany lub rozszerzany w miarę rozwoju i powstawania nowych technologii telekomunikacyjnych lub zmiany przepisów prawa.

3. Rezygnacja przez Abonenta z korzystania z Usługi dostępu do Sieci Chojnet równoznaczna jest z rezygnacją z Usługi Chojnet Fon.

W chwili rezygnacji z Umowy na Usługę Chojnet Fon Abonentowi przysługuje prawo przeniesienia otrzymanego numeru PSTN do innego Operatora.

4. O ile Abonent nie wyraził woli korzystania z Usługi Chojnet Fon w momencie zawierania Umowy o świadczenie przez Sieć Chojnet usług telekomunikacyjnych, posiada możliwość aktywowania usługi Chojnet Fon w dowolnym momencie w trakcie trwania Umowy.

5. Warunkiem korzystania z Usługi Chojnet Fon jest zakup przez Abonenta u Dostawcy odpowiedniego urządzenia końcowego.

6. Numer PSTN zostaje przydzielony Abonentowi w momencie aktywacji Usługi Chojnet Fon.

7. Na opłaty za Usługę Chojnet Fon składają się Opłata Abonamentowa oraz opłata za wykonane połączenia w danym okresie rozliczeniowym.

8. Opłaty za abonamenty oraz stawki za wykonywane połączenia określa Cennik Usługi Chojnet Fon, który jest dostępny na stronie [www.chojnet.pl](http://www.chojnet.pl) oraz w BOA.

9. Okres rozliczeniowy trwa od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.

10. Czas trwania połączenia stanowiący podstawę naliczania opłaty rejestrowany jest przez Dostawcę od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia telekomunikacyjnego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego.

11. Opłaty za połączenia wykonane z numeru Abonenta naliczane są bez względu na osobę wykonującą połączenia.

12. Dostawca wystawia Abonentowi fakturę za świadczone usługi. Rachunek za Usługę Chojnet Fon składa się z opłaty abonamentowej płatnej z góry oraz opłaty za wykonane połączenia za poprzedni okres rozliczeniowy. Faktura zawiera billing skrócony tj. zestawienie wykonanych połączeń telefonicznych. Dostawca zapewnia Abonentowi dostęp do billingu szczegółowego poprzez Panel Abonencki.

13. Dostępne Abonamenty zawierają określone pakiety darmowych minut na wybrane rodzaje połączeń.

14. Niewykorzystane pakiety darmowych minut nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.

15. W przypadku gdy Abonent wykorzysta pakiet darmowych minut rozpoczyna się taryfikacja rozmów w oparciu o aktualny Cennik połączeń Usługi Chojnet Fon.

16. Cennik połączeń Usługi Chojnet Fon dostępny jest w BOA oraz na stronie [www.chojnet.pl](http://www.chojnet.pl). Na żądanie Abonenta Dostawca może przesłać Cennik połączeń Usługi Chojnet Fon w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres e-mail.

17. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca gromadzi dane o lokalizacji urządzenia wywołującego numer. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji urządzenia są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta

#### § 18

##### Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być zgłaszane osobiście w BOA, pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość w tym telefonu, faksu, e-mail a także przy użyciu Panelu Abonenckiego.

2. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

b) wadliwego rozliczenia Usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

a) dane Abonenta,

b) numer Umowy/numer Abonenta,

c) adres lokalu, w którym świadczona jest Usługa

d) opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności ją uzasadniające (wysokość

kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależytej wykonanej usługi wraz z podaniem okresu, w którym to nastąpiło),

e) numer faktury jeżeli reklamacja dotyczy wadliwego rozliczenia Usługi,

f) datę sporządzenia, podpis Abonenta lub osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta,

g) inne posiadane dokumenty uzasadniające reklamację.

4. Reklamacja może być zgłoszona w terminie 12 miesięcy od daty zaistnienia jej przyczyny. Reklamacje wniesione po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania.

5. Niezależnie od złożenia reklamacji, kwota objęta reklamacją jest wymagalna i płatna w terminie określonym w fakturze. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wadliwego rozliczenia usługi, kwestionowana kwota zaliczana jest na poczet przyszłych należności, chyba że Abonent zażąda zwrotu. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest podać nr konta, na który dokonany ma zostać zwrot.

6. Reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli w terminie 30 dni reklamacja nie zostanie przez Dostawcę rozpatrzona uważa się ją za uwzględnioną. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być załatwiona, Dostawca niezwłocznie powiadomi na piśmie reklamującego, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.

7. Na złożoną reklamację Dostawca udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która winna zawierać: treść rozstrzygnięcia, uzasadnienie faktyczne i prawne, datę, podpis osoby reprezentującej Dostawcę.

8. Abonent, który nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji może dochodzić swoich praw na drodze mediacji lub postępowania sądowego.

#### § 19

##### Cesja

1. Abonent w każdym czasie trwania Umowy za zgodą Dostawcy wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.

2. Opłatę za cesję pobiera się według stawek ustalonych w Cenniku Usług.

#### § 20

##### Obsługa Abonenta

1. Operator zapewni obsługę serwisową świadczonych Usług za pomocą Biura Obsługi Abonenta.

2. Abonenci mają możliwość kontaktu z pracownikami BOA osobiście w godzinach pracy BOA tj. od godz. 7.00 do godz. 15.00 w dni powszednie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

3. Obsługa Abonenta może dotyczyć:

a) oferowanych Usług oraz zasad korzystania z Usług oferowanych przez Dostawcę,

b) przyjmowania zgłoszeń awarii a także zasad postępowania w przypadku awarii,

c) przyjmowania reklamacji,

d) realizacji zleceń jednorazowych,

e) realizacji zleceń stałych;

f) informacji na temat wystawionych faktur oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.

4. W przypadku kontaktu osobistego autoryzacja Abonentów jest dokonywana po okazaniu dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową

5. W przypadku kontaktu za pomocą środków porozumiewania się na odległość w celu poprawnej autoryzacji i poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta Dostawca zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta.

6. Dostawca zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Obsługę Klienta.

7. W przypadku kontaktu telefonicznego Dostawca ma prawo rejestrować treść połączeń z BOA w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych pracownikom BOA przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.

#### § 21

##### Postanowienia końcowe

1. Dostawca zastrzega sobie możliwość zmian postanowień niniejszego Regulaminu.

2. O planowanej zmianie Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie na 30 dni przed jej wprowadzeniem. W związku ze zmianą Regulaminu Abonentowi, który nie wyraża zgody na przedstawione zmiany, przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2015 r.