

REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ W ŁASINIE, ULICA KONARSKIEGO 16, 86-320 ŁASIN

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

§1 Definicje

- Abonament** – opłata za korzystanie z Usług. Na Abonament składają się następujące elementy:
 - opłata za dostęp do sieci Dostawcy usług
 - opłata za możliwość korzystania z usługi opisanej w Umowie,
 - opłata za usługę serwisową,
 - inne wynikające z Cennika, Regulaminów, Umowy.
- Awaria** – nieplanowana nieprawidłowość funkcjonowania Sieci TVK i/lub innych urządzeń skutkująca zaprzestaniem lub pogorszeniem jakości świadczonych przez Dostawcę Usług.
- BOA** – Biuro Obsługi Abonenta Telewizji Kablowej Spółdzielni Mieszkaniowej w Łasinie z siedzibą przy ul. Konarskiego 16, 86-320 Łasın.
- Cennik** – zestawienie cen wraz z opisem Usługi **stanowiące część Umowy**.
- Dokument rozliczeniowy** – dokument zawierający wskazanie opłat do zapłaty, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury.
- Dostawca usług** – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Łasinie z siedzibą w Łasinie przy ul. Konarskiego 16, 86-320 Łasın, wykonująca działalność w formie spółdzielni, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000051054, legitymująca się numerem NIP 8760004060, REGON 001000657 oraz numerem w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych 869.
- Gniazdo sieciowe** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci TVK Dostawcy usług, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia końcowego, celem korzystania z Usług.
- Numer Ewidencyjny** - nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer identyfikacyjny w celu ułatwienia dokonywania rozliczeń i komunikowania się z Dostawcą usług.
- Oferta Programowa** – zestawienie Pakietów Programowych wraz z programami telewizyjnymi **stanowiące część Umowy**.
- Okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy.
- Pakiet Programowy** – zestawienie programów telewizyjnych oferowanych przez Dostawcę usług.
- Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Dostawcy usług oraz potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Dostawcy usług niezbędnych do świadczenia Usług.
- Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową w Łasinie, **stanowiący część Umowy**.
- Regulamin promocji** – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Dostawcę usług na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie promocji stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, to obowiązują zapisy Regulaminu promocji, ale tylko w przypadku, gdy Umowa została zawarta na warunkach promocji, **stanowiący część Umowy**.
- Sieć TVK** – będąca własnością Dostawcy usług lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
- Sprzęt Dostawcy usług / Sprzęt** – rzeczy oddane Abonentowi do odpłatnego lub nieodpłatnego używania na czas trwania Umowy będące własnością Dostawcy usług lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym modem.
- Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telewizji kablowej zawarta pomiędzy Dostawcą usług a Abonentem.
- Urządzenie końcowe** – urządzenie stanowiące własność Abonenta lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego niż własność prawa w szczególności aparat telefoniczny, komputer, telewizor lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług.

- Usługi / Publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne** - określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami dodatkowymi, w tym w szczególności:
 - usługi w zakresie telewizji kablowej – dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego,
 - inne – zgodnie z aktualną ofertą Usług Dostawcy usług.
- Usługi dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom wymienione w Cenniku.

§2 Przedmiot Regulaminu.

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług.

§3 Zakres świadczenia Usług.

- Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zasięgu istniejących możliwości technicznych zgodnie z Cennikiem i Regulaminem oraz Regulaminem promocji na warunkach określonych w Umowie.
- Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji kablowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego, zmiana sposobu nadawania dźwięku w programach telewizyjnych (mono, stereo), zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego oraz lokalnych programów planszowych. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Oferty Programowej, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy.

Rozdział II. Zawieranie Umowy.

§4 Procedura zawierania Umowy

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie. Dostawca usług może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia umowy za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług www.smlasin.pl. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
- Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Umowa zawarta na odległość z Konsumentem na czas dłuższy niż rok, po upływie tego terminu poczytywana będzie za zawartą na czas nieoznaczony.
- Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§5 Warunki Umowy

- Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Umowa może być także zawarta na czas oznaczony, jeżeli Dostawca usług przewidzi taką możliwość.
- Oprócz danych wskazanych w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne DZ. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
- Wszystkie dane, w tym dane transmisyjne (dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, dane o położeniu urządzeń końcowych) będą przetwarzane w zakresie niezbędnym dla wykonania Umowy, wystawienia Dokumentów rozliczeniowych, dochodzenia zobowiązań, jak również ich przekazywania osobom trzecim w celach związanych z realizacją Umowy. Przetwarzanie danych nastąpi zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) i innymi przepisami. Abonentowi przysługuje prawo żądania uzupełnienia,

uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do świadczenia Usług Abonentowi. Abonentowi przysługuje prawo żądania, sprostowania danych transmisyjnych, jeżeli są one nieprawdziwe lub nieaktualne.

4. Dane użytkowników końcowych mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Rozdział III. Wykonanie Umowy. §6 Świadczenie Usług.

1. Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie prac w Lokalu niezbędnych dla uruchomienia Usług, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, montaż Gniazda Sietciowego oraz Sprzętu Dostawcy usług.
2. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
3. Abonent jest zobowiązany współdziałać przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym w szczególności poprzez zapewnienie Dostawcy Usług dostępu do lokalu.
4. Dostawca usług nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń końcowych Abonenta, w szczególności do ich regulacji. Przed rozpoczęciem świadczenia Usług, Dostawca usług może przeprowadzić test poprawnego świadczenia Usług. Pozytywny wynik testu dokumentuje podpisany przez strony Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi.
5. Do Sprzętu Dostawcy usług Abonent może podłączyć tylko jedno Urządzenie końcowe. Podłączenie do Sprzętu Dostawcy usług dodatkowych Urządzeń końcowych wymaga uprzedniej zgody Dostawcy usług i wniesienia przez Abonenta opłaty zgodnie z Cennikiem.
6. W Lokalu w ramach Usług zostaje zainstalowane jedno Gniazdo Sietciowe będące własnością Dostawcy usług. Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia sygnału o poziomie wystarczającym do obsługi jednego Gniazda Sietciowego. Istnieje możliwość dostarczania sygnału do większej ilości Gniazd w Lokalu po uzgodnieniu z Dostawcą usług. Za instalację i eksploatację dodatkowego Gniazda Sietciowego w Lokalu Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
7. Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:
 - a) Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
 - b) Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
 - c) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
 - d) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji.
 - e) Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: - zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, -interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii. Procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
 - f) Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług działanie w postaci czasowego zawieszenia świadczenia Usług po uprzednim zawiadomieniu Abonenta, o ile jest to możliwe.
8. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji

za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego DostawcyW szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca może przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym Dostawcy.

9. Dostawca przekazywać będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) Abonentowi będącemu osoba fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

10. Dostawca informować będzie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

11. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

12. Dostawca uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawcy w związku ze świadczeniem usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięcia Umowy.

13. Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług oświadcza, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 48 godzin od uzyskania o nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 500 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza 7. Dane o jakości świadczonych przez Dostawcę usług publikowane są również na stronie internetowej Dostawcy usług www.smlasin.pl.

14. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku, każdej z usług, o kosztach usług serwisowych, Ofercie, Regulaminie Promocji oraz Regulaminie w następujący sposób: przy podpisaniu Umowy, w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej Dostawcy usług www.smlasin.pl

15. Abonent składa zamówienie na Pakiety programowe albo dodatkowe opcje Usług w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie oraz elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług www.smlasin.pl

§7 Sprzęt Dostawcy usług.

1. Wszelkie elementy Sieci TVK oraz Sprzęt Dostawcy usług zamontowany w Lokalu pozostają własnością Dostawcy usług, chyba, że Strony umówiły się inaczej.
2. Sprzęt Dostawcy usług może być używany jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.
3. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu Dostawcy usług zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Sprzętem Dostawcy usług, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania Sprzętu Dostawcy usług i zrywania naklejk zabezpieczających.
4. Dostawca usług udostępni Abonentowi Sprzęt Dostawcy usług po podpisaniu przez Abonenta Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi.
5. Dostawca usług nie wprowadził ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług telekomunikacyjnego Sprzętu.

6. Dostawca usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Sprzętu zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi Sprzętu i/lub dokumencie gwarancji.

§ 8 Zwrot Sprzętu.

1. W przypadku odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania, wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest zwrócić Dostawcy usług Sprzęt Dostawcy usług w siedzibie BOA w godzinach jego otwarcia w ciągu 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania lub wygaśnięcia. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Sprzętu Dostawcy usług będące następstwem prawidłowego używania. W pozostałym zakresie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wskazanego w zdaniu pierwszym. Abonent ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego. Jeżeli naprawienie szkody ma nastąpić w pieniądzu wysokość odszkodowania winna być ustalona według cen z daty ustalenia odszkodowania, chyba, że szczególne okoliczności wymagają przyjęcia za podstawę cen istniejących w innej chwili.

2. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

Rozdział IV. Obsługa serwisowa. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.

§ 9

1. Dostawca usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji oraz obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiły przerwy, niezależnie długości ich trwania, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. Abonent może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.
3. Wypłata kary umownej dokonywana jest na podstawie reklamacji złożonej zgodnie z trybem określonym w Regulaminie niezwłocznie po jej uznaniu .

§ 10

1. Obsługa serwisowa obejmuje:
 - a) Wykonywanie napraw awaryjnych bez zbędnej zwłoki.
Dostawca usług zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty ich zgłoszenia Dostawcy usług. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-21.00, o ile Abonent nie umówił się w innym terminie za zgodą Dostawcy usług. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
 - b) Telefoniczną obsługę abonentów w godzinach pracy BOA i całodobową rejestrację zgłoszeń w systemie automatycznym. Po godzinach pracy pracowników BOA należy pozostawić zgłoszenie automatowi zgłoszeniowemu – automat ten jest okresowo odsłuchiwany przez dyżurnego konserwatora. Poza przypadkami szczególnymi (dotyczącymi Awarii Sieci TVK o dużym zasięgu) nie dokonuje się napraw awaryjnych w godz. 21.00 – 8.00., w sobotę oraz w dni ustawowo wolne od pracy.
 - c) Konserwację Sieci TVK.
 - d) Informacje o aktualnie świadczonych Usługach oraz Cenniku.
 - e) Informacje o ofertach promocyjnych.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o występujących Awariach.
3. Abonent może kontaktować się z Dostawcą usług w celu skorzystania z obsługi serwisowej w następujący sposób: w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie oraz elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług www.smlasin.pl

Rozdział V. Opłaty. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

§ 11

Wykonanie zobowiązań.

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego wykonywania

zobowiązań pieniężnych.

2. Wysokość zobowiązań pieniężnych oraz termin płatności określa Dokument rozliczeniowy. Termin płatności okresowych jest nie wcześniejszy niż do 15-ego dnia każdego miesiąca za dany miesiąc kalendarzowy. Termin płatności nieokresowych wynosi 7 dni od dnia dostarczenia Abonentowi Dokumentu rozliczeniowego.
3. Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na rachunek bankowy wskazany na Dokumencie rozliczeniowym lub dzień zapłaty w Kasie BOA. W przypadku, gdy Abonent ma względem Dostawcy usług kilka długów pieniężnych, a przy spełnianiu świadczenia pieniężnego Abonent nie wskazał, który dług chce zaspokoić, Dostawca usług jest uprawniony do wyboru, na jaki dług zaliczy otrzymane świadczenie pieniężne.
4. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie, wygaśnięcie lub wypowiedzenie, w tym w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu Usług świadczonych w okresie jej obowiązywania.
5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

Rozdział VI. Zawieszenie wykonania Umowy.

§ 12 Zawieszenie wykonania Umowy.

1. Dostawca usług może zawiesić wykonywanie Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych Usług na rzecz Abonenta:
 - a) jeżeli Abonent zalega z Abonamentem za co najmniej jeden okres rozliczeniowy lub posiada inne nie wykonane zobowiązania wobec Operatora powiązane z daną Usługą i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości we wskazanym w wezwaniu terminie.
Jeśli Abonent uiszcza zaległy Abonament wraz z odsetkami, Dostawca usług zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w terminie 3 dni od dnia spełnienia wskazanych wyżej czynności.
 - b) na pisemny wniosek Abonenta złożony do 20-go dnia miesiąca z jednoczesnym zawieszeniem pobierania opłat od następnego miesiąca, z następującymi zastrzeżeniami:
 - zawieszenie określane jest w pełnych miesiącach, całkowity czas zawieszenia jest ograniczony do 3-ech miesięcy,
 - prawo zawieszenia świadczenia Usług przysługuje tylko Abonentom niezalegającymi z wykonaniem zobowiązań wobec Dostawcy usług.

W okresie zawieszenia Dostawca usług zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w danej Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a Abonent z obowiązku uiszczania Abonamentu za ten okres.

Rozdział VII. Wygaśnięcie Umowy.

§ 13

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,
 - b) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy. W takim przypadku Operator zawiera Umowę z nowym Abonentem i kontynuuje świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
3. Wygaśnięcie Umowy pociąga za sobą obowiązek zwrotu Sprzętu Operatora na warunkach określonych w § 8.

Rozdział VIII. Postępowanie reklamacyjne.

§ 14 Powód reklamacji

Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

§ 15 Procedura składania reklamacji

1. Reklamacja może być złożona w siedzibie BOA.
2. Reklamacja może być złożona w formie:

- 1) pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Dostawcy usług – w siedzibie BOA albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
- 2) ustnej - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 1.
- 3) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę usług.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. a Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej Dz.U.2014.284.
- 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. b Rozporządzenia.
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
- 9). podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Dostawcy usług nie spełnia warunków określonych w ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania

6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu tego

terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 16 Odpowiedź na reklamację.

1. Jednostka Dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
- 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 8 Rozporządzenia.
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Jeżeli reklamacja Usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

§ 17 Forma odpowiedzi na reklamację i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 6 ust. 3 Rozporządzenia (winny zawierać elementy potwierdzenia przyjęcia reklamacji) oraz § 7 ust. 2 i 3 pkt 1 Rozporządzenia (winny zawierać elementy odpowiedzi na reklamację), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w

zwykłym toku czynności.

Rozdział IX. Postępowanie mediacyjne lub polubowne.

§ 18

Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia, co najmniej jednej ze Stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Stale polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane „sądami polubownymi”, tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub Dostawcy usług pocztowych.

Rozdział X. Cennik usług telekomunikacyjnych w zakresie Telewizji Kablowej

MIESIĘCZNE OPŁATY ABONAMENTOWE ZA PAKIETY PROGRAMOWE

Pakiet podstawowy 18,75zł brutto 1,39 zł vat

INNE OPŁATY

1

Nieterminowe wykonanie zobowiązań pieniężnych odsetki umowne.

2

Usuwanie Usterek lub awarii sieci TVK lub sprzętu Operatora powstałych bez winy Abonenta bez opłat

3

Usuwanie Usterek lub awarii sieci TVK lub sprzętu Operatora powstałych z winy Abonenta według rzeczywistych kosztów

4

Inne prace instalacyjne na zlecenie Abonenta według rzeczywistych Kosztów

Rozdział XI. Oferta Programowa.

Lp. Nazwa programu

- 1 Ale kino
- 2 Eska TV
- 3 Eurosport
- 4 Kino Polska
- 5 Mini Mini
- 6 Polsat SD
- 7 Polsat Sport
- 8 Polo TV
- 9 Puls 1
- 10 Puls 2
- 11 TeleToon
- 12 TVN
- 13 TVN 7
- 14 TVN 24
- 15 TVN Meteo
- 16 TVN Style
- 17 TVP 1 HD
- 18 TVP2 HD
- 19 TVP Regionalne
- 20 TVP Historia
- 21 TVP Kultura
- 22 TVP Polonia
- 23 TV Trwam
- 24 TV 4
- 25 TV 6
- 26 TTV
- 27 TVS

- 28 4 Fun TV
- 29 NATIONAL GEOGRAPHIC
- 30 BBC Entertainment
- 31 BBC Knowledge
- 32 Kanał ogłoszeń
33. TVP ABC
34. Stopklatka TV
35. Fokus TV

Rozdział XII. Postanowienia końcowe.

§ 18.

Regulamin niniejszy został przyjęty uchwałą Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Łasinie i wchodzi w życie w dniu 08.06.2014r.