

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 DEFINICJE. W treści niniejszego regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

ABONENT (UŻYTKOWNIK) – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług pisemną Umowę o świadczenie Usług.

AKTYWACJA – rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzez uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza skutkujące możliwością odbioru sygnału z Przyłącza, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

ANEKS DO UMOWY – sporządzone pisemnie oświadczenie woli Abonenta i Dostawcy Usług wprowadzające zmiany do aktualnej Umowy powodujące rozszerzenie lub zmniejszenie zakresu świadczonych Usług, zmianę Pakietu itp.

AWARIA – nieplanowany przez Dostawcę Usług czasowy brak możliwości korzystania z Usługi na danym obszarze spowodowany wadliwą pracą Sieci Telekomunikacyjnej, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA (BOK) – biuro Działu Konserwacji Spółdzielni Mieszkaniowej „Północ” odpowiedzialne za kontakt i obsługę Abonentów przez Dostawcę Usług.

CENNIK – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat będący integralną częścią Umowy. Cennik podlega zatwierdzeniu przez Zarząd Spółdzielni i jest dostępny każdorazowo dla Abonenta w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.tvksmp.pl

DOSTAWCA USŁUG (OPERATOR) – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Północ” w Częstochowie, ul. Michałowskiego 17, która jest Przedsiębiorcą Telekomunikacyjnym wpisanym do Rejestru prowadzonego przez Prezesa UKE i świadczy usługi telekomunikacyjne w oparciu o Regulamin i wiążącą strony Umowę.

GNAZDO ABONENCKIE – zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta, umożliwiające podłączenie Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych.

HASŁO – kod składający się ze znaków alfanumerycznych, przekazywany w miarę potrzeb Abonentowi tylko i wyłącznie do jego użytku.

INFORMACYJNY KANAŁ PLANSZOWY zwany też **LOKALNYM PROGRAMEM INFORMACYJNYM** – program planszowy Dostawcy Usług, dostępny dla Abonentów, przeznaczony do emisji komunikatów i świadczenia innych Usług.

INSTALACJA – wykonanie Przyłącza w Lokalu Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Operatora, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

LOKAL ABONENTA – pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego.

NUMER ABONENTA – nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług numer identyfikacyjny lub numer Umowy służący do kontaktów i rozliczeń Dostawcy z Abonentem.

OFERTA USŁUG – aktualne zestawienie Usług, cen i warunków ich świadczenia (może być zróżnicowana czasowo i terytorialnie) dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług www.tvksmp.pl.

OKRES ROZLICZENIOWY – okres 1 miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług.

OPŁATA ABONAMENTOWA (ABONAMENT) – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy Usług, której wysokość naliczana jest stosownie do zakresu i warunków świadczonych Usług, zgodnie z Cennikiem, zawartymi Umowami i warunkami promocji, na podstawie których je zawarto.

OPŁATA AKTYWACYJNA – opłata za jednorazową czynność związaną z każdorazowym rozpoczęciem świadczenia Usługi, której wysokość jest podana w Cenniku Dostawcy Usług.

OPŁATA JEDNORAZOWA – opłata za dodatkową jednorazową czynność w trakcie realizacji Umowy telekomunikacyjnej, należna Dostawcy Usług, której wysokość jest podana w Cenniku Dostawcy Usług.

OPŁATA PRZYŁĄCZENIOWA – opłata jednorazowa dla danej Umowy, wynikająca z Cennika związana z uruchomieniem i rozpoczęciem świadczenia Usługi po zawarciu Umowy. Opłata obejmuje w sobie Opłatę Aktywacyjną.

PAKIET – określona w Ofercie Usług i Cenniku grupa usług lub programów objętych Abonamentem, do której dostęp nabywa Abonent w drodze zawarcia Umowy.

PROGRAM DODATKOWY – program dodatkowo płatny, rozprowadzany integralnie z Programami Telewizyjnymi, dostępnymi dla Abonentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dostępny dla Abonenta po podpisaniu stosownego Aneksu do Umowy (np. na zasadzie a la carte).

PROTOKÓŁ ZDAWCZO ODBIORCZY (Protokół Montażu, Potwierdzenie Odbioru Sprzętu, Protokół Przekazania Urządzeń, Aneks itp. dokument) – pisemne potwierdzenie przez Abonenta wykonania Instalacji lub Aktywacji Usługi, lub przyjęcia do użytkowania Urządzeń Abonenckich.

PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG – osoba występująca w imieniu Operatora, posiadająca identyfikator i jego upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.

PRZYŁĄCZE – część Sieci Telekomunikacyjnej wraz z okablowaniem, gniazdami i Urządzeniem Abonenckim umiejscowiona w Lokalu Abonenta, stanowiąca własność Dostawcy Usług. W szczególnych przypadkach na podstawie Umów zawartych z właścicielem bądź zarządcą nieruchomości na odpłatne wykonanie Przyłącza lub całej instalacji w budynku ta część Sieci Telekomunikacyjnej może stanowić własność zamawiającego Usługę.

REGULAMIN – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

SIEĆ TELEKOMUNIKACYJNA (SIEĆ) – w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171 poz. 1800 z dnia 16.07.2004 r. z późniejszymi zmianami) to zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych łączących stację czołową Dostawcy Usług z Gniazdem Abonenckim, będących własnością Dostawcy Usług (bądź będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego), służących m.in. do świadczenia Usług.

SIŁA WYŻSZA – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagle zmiany pogodowe;

SPRZĘT ODBIORCZY – urządzenie końcowe w Lokalu Abonenta, będące jego własnością lub w jego dyspozycji, służące do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych (np. telewizor, komputer z kartą sieciową itp.).

UMOWA ABONENCKA (UMOWA) – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta oraz Dostawcy Usług, na mocy, którego Dostawca Usług zapewnia Abonentowi odpłatnie świadczenie Usługi określonej w Umowie. Umowa jest zawierana na podstawie obowiązującego Regulaminu i Cennika oraz innych dokumentów regulujących sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie.

URZĄDZENIE ABONENCKIE – urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, np. modem kablowy, router, moduł dostępowy lub dekoder Cyfrowej TVK, karta dostępu warunkowego itp. Dostawca Usług może w swojej Ofercie Usług umożliwić Abonentowi dzierżawę swoich Urządzeń Abonenckich lub ich zakup. Po zakupie Urządzenie przechodzi na własność Abonenta po zapłacie pełnej kwoty zgodnie z Cennikiem i spełnieniu warunków Umowy (Aneksu).

USŁUGI – wszelkie usługi telekomunikacyjne dostarczane przez Dostawcę Usług (tj. dostęp do Internetu, telewizja analogowa i cyfrowa, inne usługi telekomunikacyjne, które Operator może uruchomić), dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych.

USŁUGI DODATKOWE – Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, nie wchodzące w skład Abonamentu, powiązane z Usługą, wymienione w Cenniku.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI – wykonane na wniosek Abonenta czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej części z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej wznowienia i realizacji. Dostawca Usług jest uprawniony do pobierania Opłaty Jednorazowej zgodnie z Cennikiem.

1.2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.2.1 Dostawca Usług oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych.

1.2.2 Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się w warunkach określonych w dokumentach: Regulaminie, Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Cenniku, innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Usług i określonych w Umowie.

1.2.3 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi. Regulaminy promocji i Cenniki wprowadzane na okres promocji podlegają zatwierdzeniu przez Zarząd Spółdzielni.

1.2.4 Postanowienia odrębnych regulaminów promocyjnych oraz zawartych na ich podstawie Umów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

1.2.5 W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie opisanym w Regulaminie.

1.2.6 Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej www.tvksmp.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE

2.1 Przez zawarcie Umowy Dostawca Usługi zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent

- zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności zgodnie z Cennikiem oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
- 2.2 Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie.
- 2.3 Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy, lub Aneksu do Umowy w Biurze Obsługi Klienta, przez Przedstawiciela Dostawcy Usług lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług. Dostawca Usług niezwłocznie potwierdzi zawarcie Umowy. Podczas zawierania Umowy Abonent zamawia wybrany Pakiet Usług.
- 2.4 Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony (nieokreślony) lub oznaczony (określony) zgodnie z aktualnie obowiązującą Ofertą Usług. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony (nieokreślony). W ramach wprowadzanych promocji Dostawca Usług może zawierać z Abonentem Umowy na czas nieokreślony z minimalnym okresem ich trwania, który jest wymagany do skorzystania z oferty promocyjnej.
- 2.5 Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków z osobami:
- a) które przed podpisaniem Umowy nie spełniały warunków określonych Regulaminem;
 - b) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub ich kompletności;
 - c) które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Dostawcy Usługi lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólnocie majątkowej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w lokalu Abonenta;
 - d) z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu;
 - e) co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie informacji posiadanych lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- 2.6 Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków w przypadku braku możliwości technicznych lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej oraz w przypadku, gdy zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i telewizyjnych.
- 2.7 Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika.
- 2.8 Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem, w szczególności odpisem ze stosownego rejestru.
- 2.9 Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu). Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane: imię/imiona, nazwisko, adres zamieszkania/adres korespondencyjny (o ile jest inny niż adres zamieszkania), nr PESEL oraz posiadanie stałego meldunku lub tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział Lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.) a osoba prawna/jednostka organizacyjna: firmę przedsiębiorcy, odpis z rejestru, nr NIP, REGON oraz posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze.
- 2.10 Dostawca Usług przysługuje prawo do wprowadzenia promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo regulamin promocji oraz Cennik dla danej Promocji.
- 2.11 W przypadku ofert promocyjnych, Dostawca Usług może uzależnić skorzystanie z promocji od spełnienia warunków podanych w Regulaminie dla danej promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla Dostawcy Usług do odmowy zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Dostawcy Usług do zawarcia Umowy poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia Umowy określone przez niniejszy regulamin i przepisy prawa.
- 2.12 Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy tytułu prawnego do lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia Usług w celu umożliwienia Dostawcy Usług doręczania korespondencji. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
- 2.13 Po upływie terminu na jaki zawarto Umowę na czas oznaczony ulega ona wygaśnięciu. Jednocześnie Abonent może zmienić tak zawartą Umowę w Umowę na czas nieoznaczony podpisując stosowny Aneks do Umowy przed jej wygaśnięciem. Umowa zawarta na czas nieoznaczony z minimalnym okresem trwania po jego upływie zmienia się w Umowę na czas nieoznaczony. Opłata Abonentowa dla tak zmienionych Umów nie ulega zmianie chyba, że przewidują to warunki dotychczasowej Umowy.
- 2.14 Abonent może zmieniać Pakiety lub zakres usług objętych Umową przez podpisanie stosownego Aneksu do Umowy w BOK lub przez odpowiedni formularz na stronie Internetowej Dostawcy Usług. Warunki dotyczące zmiany parametrów świadczonych Usług wyszczególnione są w Cenniku oraz Ofercie Usług i uwzględniają posiadane możliwości Dostawcy. Zmiana zakresu Usług podana w Aneksie nastąpi najpóźniej począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym podpisano Aneks do Umowy. Po dokonaniu zmiany Abonent będzie wносił opłaty w wysokości zgodnej z Cennikiem i wprowadzonymi zmianami. Zmiana zakresu Usług nie zmienia innych warunków Umowy, w szczególności czasu na jaki Umowę zawarto, chyba, że co innego wynika z warunków Umowy.
- 2.15 W przypadku zawierania Umowy lub Aneksu do Umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość Operator obowiązany jest utrwalić oświadczenie Abonenta o zawarciu Umowy lub zmianie warunków Umowy złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowywać je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator zobowiązany jest udostępnić treść oświadczenia na każde żądanie Abonenta. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zawarciu Umowy lub zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator doręcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, chyba że jest to niemożliwe lub Abonent zażąda doręczenia potwierdzenia w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonent nie jest uprawniony do odstąpienia od dokonanej zmiany, jeśli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Na żądanie Abonenta, któremu Operator umożliwił zmianę warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1 Przy zawarciu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Cenniku i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
- 3.2 Dostawca Usług zobowiązuje się dochowac należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług telekomunikacyjnych, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych.
- 3.3 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent uprawniony jest do korzystania z Usług w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową Abonentką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa w tym zakresie.
- 3.4 Dostawca Usług utrzymuje sieć w stałej sprawności technicznej i zgodności z obowiązującymi normami, przepisami i warunkami technicznymi przez cały czas trwania Umowy. Dostawca Usług zobowiązuje się do stałego serwisu konserwacyjnego sieci bez pobierania dodatkowych opłat, za wyjątkiem czynności określonych Cennikiem. Uszkodzenia elementów Sieci Przyłącza oraz Urządzeń będących własnością Dostawcy Usług, wynikłe z winy Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego przez Abonenta, ponosi on opłatę za wykonaną dodatkową usługę serwisową, zgodnie z Cennikiem.
- 3.5 Dostawca Usług udostępni Abonentowi Urządzenie Abonenckie do korzystania z Usług poprzez jego dzierżawę lub sprzedaż.
- 3.6 Przy podpisaniu Umowy Abonent wyraża zgodę na dokonanie w Lokalu niezbędnych prac przez Dostawcę Usług w celu dokonania montażu Gniazda Abonenckiego, w szczególności na wywiercenie otworów, montaż urządzeń i poprowadzenie okablowania.
- 3.7 Abonent może składać wnioski w sprawie: Instalacji dodatkowego Przyłącza, przeniesienia Przyłącza, Aktywacji Usługi, rozszerzenia zakresu świadczenia Usług, zmiany Pakietów i zakresu Usług, czasowego Zawieszenia Świadczenia Usług. Wysokość Opłat Jednorazowych za powyższe,

dotatkowe czynności określa Cennik. Wnioski muszą być składane pisemnie, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres BOK, lub za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu wspólnie ustalonego.

- 3.8 Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług po złożeniu wniosku do 25-go dnia miesiąca, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym został złożony wniosek zgodnie z pkt. 3.7 Regulaminu. Zmiana Pakietów i zakresu Usług może powodować zmianę Abonamentu.
- 3.9 Abonent jest zobowiązany do:
- udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego i funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej np. ze zmiany technologii świadczenia Usługi, sposobu kodowania itp. Działania takie mogą być podejmowane tylko w sposób nieuciążliwy dla Abonenta (z wyłączeniem godzin nocnych). Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są, na żądanie Abonenta okazać identyfikator ze zdjęciem;
 - korzystania z Usług jedynie w Lokalu objętym Umową i niedostępiania Usług osobom trzecim poza jego obręb.
- 3.10 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
- dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do Sieci Telekomunikacyjnej lub w punktach nie będących jej zakończeniem;
 - korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu, złą pracę lub blokowanie Sprzętu Odbiorczego także dla innych użytkowników sieci i sieci Internet;
 - samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub rozbudowa;
 - udostępnienie Przyłącza osobom trzecim lub umożliwienie korzystania z Usług za pomocą Przyłącza poza Lokalem Abonenta;
 - dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodne z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, zrywanie naklejek zabezpieczających i otwieranie sprzętu, udostępnianie go osobom trzecim poza lokal objęty Umową, przerabianie oraz kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich;
 - podłączenie nieautoryzowanych lub niezgodnych z wymaganiami technicznymi Urządzeń Abonenckich lub Sprzętów Odbiorczych;
 - dewastowanie lub ingerowanie w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służące do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
 - blokowanie działania oraz próby włamań do systemów, przelamywanie zabezpieczeń oraz wszelkie inne działania powodując nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych i przechwytywanie informacji;
 - rozpowszechnianie w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - podejmowanie działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Użytkowników Sieci;
 - dokonywanie innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
 - stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich” itp.);
 - działanie niezgodne z ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe;
 - zamieszczanie na serwerach Dostawcy Usługi materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały informacyjne, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie;
 - przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa, rozsyłanie spamu.
- 3.11 W przypadku stwierdzenia naruszeń wskazanych w pkt. 3.10. Dostawca Usług wezwie Abonenta, na piśmie za potwierdzeniem odbioru, do zaprzestania dalszych naruszeń i przywrócenie Przyłącza do stanu poprzedniego w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Dodatkowo Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń.
- 3.12 Niewywiązanie się z nałożonych przez Dostawcę Usług obowiązków wskazanych w pkt. 3.11 może skutkować zablokowaniem dostępu do Usług

i rozwiązaniem Umowy z winy Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszeń wskazanych w pkt. 3.10.

- 3.13 Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 3.12 Regulaminu nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz zapłaty ulg uzyskanych na mocy zawartej Umowy. Obowiązkiem Abonenta jest naprawienie wszelkich szkód wyrządzonych Operatorowi i innym Abonentom w wyniku działań niezgodnych z Regulaminem. Dostawca Usług może domagać się zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego, zapłaty za zniszczone dzierżawione Urządzenia Abonenckie.

4. USŁUGA TELEWIZYJNA - ANALOGOWA I CYFROWA TELEWIZJA KABLOWA

- 4.1 Dostawca Usług będzie dostarczał sygnał Analogowej Telewizji Kablowej dokąd będzie to dla niego uzasadnione ekonomicznie. Jednocześnie Dostawca Usług wspiera rozwój Cyfrowej Telewizji Kablowej i podejmuje wszelkie działania mające na celu płynne przejście przez Abonentów na odbiór sygnału Cyfrowej TVK.
- 4.2 Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania Programów Telewizyjnych i Programu Dodatkowego wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania.
- 4.3 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych przez nadawców.
- 4.4 Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia odbiornika kodem kontroli rodzicielskiej uniemożliwiającym dostęp do treści o charakterze erotycznym osobom nieletnim.
- 4.5 Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:
- wprowadzenie nowego Programu, Programu Dodatkowego, Pakietu;
 - zastępowanie programów przez inne programy w celu zapewnienia ilości programów określonej w Umowie. Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności: zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, rozwiązanie bądź wygaśnięcie Umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a nadawcą, niemożność rozprowadzania Programu ze względów technicznych, ekonomicznych lub prawnych.

O zastosowanej modyfikacji zakresu Usług Dostawca Usług powiadamia Abonenta na piśmie.

- 4.6 W przypadku o którym mowa w pkt. 4.5.b Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu miesiąca od dokonania zmiany ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym przyjęto oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 4.7 Dostawcy Usług przysługuje prawo do udostępniania Abonentowi dodatkowych programów, w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych programów nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta. Powyższe dotyczy udostępnienia dodatkowych programów w ramach Abonamentu, bez dodatkowych opłat.
- 4.8 Na wysokość Opłaty Abonamentowej za Usługi korzystania z sieci Telewizji Kablowej składają się: opłaty licencyjne za programy na rzecz nadawców oraz organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i PISF, koszty bieżącej obsługi Abonenta, konserwacji, obsługi serwisowej, usuwania usterek i Awarii, modernizacji i amortyzacji Sieci, koszty utrzymania linii telekomunikacyjnej (w tym energia elektryczna) oraz podatki (w tym VAT), koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, opłaty na rzecz KRRiT oraz UKE, pozostałe koszty działalności telekomunikacyjnej w zakresie prowadzenia sieci TVK, w tym licencji i opłaty wsparcia serwisowego.
- 4.9 Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej poprzez komunikat w Lokalnym Programie Informacyjnym lub/i na stronie internetowej Operatora.

5. USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU

- 5.1 Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy Usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
- 5.2 Abonent może podłączyć do Urządzenia Abonenckiego określoną w Umowie lub Aneksie do Umowy liczbę Sprzętu Odbiorczego. O ile w Umowie nie

- określono tej liczby to oznacza, że do Urządzenia Abonenckiego Abonent może podłączyć jeden Sprzęt Odbiorczy. Operator w swojej Ofercie i Cenniku umożliwi Abonentowi korzystanie z dostępu do Internetu przez większą liczbę Sprzętu Odbiorczego. Sprzęt Odbiorczy Abonenta może być podłączony jedynie w obrębie lokalu Abonenta objętego Umową. Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego używanego do Usługi dostępu do Internetu wskazane są przez Dostawcę Usług na jego stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi Klienta.
- 5.3 W przypadku korzystania przez Abonenta z usługi utrzymania stałego adresu IP z klasy publicznej, o ile Dostawca Usług zaoferuje taką Usługę:
- Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych. Abonent zostaje poinformowany o tym na 30 dni przed zmianą, na adres konta poczty elektronicznej Abonenta lub telefonicznie;
 - Abonent, nie będzie uprawniony do zmiany adresu IP w przypadku gdy taka zmiana będzie wynikała z niedostępności pewnych serwisów np. poczty elektronicznej bądź komunikatora lub konsekwencji innych działań Abonenta.
- 5.4 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
- niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, które nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze Siły Wyższej
 - treść i formę danych odebranych z wykorzystywaniem Przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet;
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym także ograniczeniami jego Sprzętu Odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Dostawcę Usług;
 - nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepełnieniem konta;
 - zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich;
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie tj. za pomocą kart kredytowych, kodów itp.;
 - skutki wynikające z udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim Hasła dostarczonego przez Dostawcę w celu logowania do sieci bezprzewodowej Abonenta.
- 5.5 Na wysokość Opłaty Abonamentowej za Usługi korzystania z dostępu do Internetu składają się: opłaty za łącza dostępowe do Internetu, koszty bieżącej obsługi Abonenta, obsługi serwisowej, usuwania usterek i Awarii, modernizacji i amortyzacji Sieci, podatki (w tym VAT), koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, pozostałe koszty działalności telekomunikacyjnej w zakresie prowadzenia Usługi dostępu do Internetu w sieci TVK. Opłata Abonamentowa za Dostęp do Internetu nie obejmuje w sobie kosztów utrzymania wykorzystywanej linii telekomunikacyjnej TVK w zakresie koniecznym do wykonywania Usługi Dostępu do Internetu. Z uwagi na to Abonent nie korzystający z Usługi Analogowej bądź Cyfrowej TVK, a korzystający tylko z Usługi Dostępu do Internetu wnosi dodatkową opłatę Abonamentową za utrzymanie linii w wysokości określonej w Cenniku Dostawcy Usług.
- 5.6 Dostawca Usług ma prawo do wprowadzenia do Oferty Usług nowych Usług Telekomunikacyjnych w miarę powstawania możliwości technicznych i dostępności technologii oraz zapotrzebowania Abonentów.
- ### **6. INSTALACJA PRZYŁĄCZA**
- 6.1 Wykonanie Przyłącza następuje na wniosek Abonenta w terminie uzgodnionym przez Dostawcę Usług z Abonentem i nie dłuższym niż 14 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania instalacji Przyłącza okaże się niemożliwe do wykonania z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług. W takim przypadku wykonanie Przyłącza nastąpi w najszybszym możliwym uzgodnionym pomiędzy Abonentem i Dostawcą Usług terminie. Wykonanie Przyłącza zakończony zostaje montażem Gniazda i o ile to konieczne Urządzenia Abonenckiego.
- 6.2 Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 6.3 Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo i Urządzenia Abonenckie.
- 6.4 Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabli.
- 6.5 Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami i standardami przyjętymi przez Dostawcę Usług, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
- 6.6 Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji Przyłącza w możliwie najkrótszym terminie uzgodnionym z Dostawcą Usług.
- 6.7 Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego, zapewnienie na swój koszt zasilania w energię elektryczną dla zamontowanych Urządzeń Abonenckich
- 6.8 W czasie Instalacji Przyłącza w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- 6.9 Prawidłowe wykonanie Instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora Protokole Zdawczo Odbiorczym. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi. Rozpoczęcie świadczenia Usługi (Aktywacja) nastąpi w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od wykonania Przyłącza, w tym instalacji Urządzenia Abonenckiego.
- 6.10 Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Sprzętów Odbiorczych.
- 6.11 Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Gniazd, usuwania Awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.
- 6.12 Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd na ustalonych z Operatorem warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
- 6.13 Warunki Instalacji Przyłącza i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. O ile Umowa nie reguluje warunków świadczenia Usługi inaczej zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin. W tego typu przypadkach opłata za wykonanie Instalacji jest ustalana indywidualnie.
- 6.14 Dostawca Usług na pisemny wniosek Abonenta, dokonuje zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia Abonenckiego, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych dla dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia Abonenckiego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. Za podłączenie Urządzenia Abonenckiego w nowym miejscu pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.
- ### **7. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH**
- 7.1 Urządzenie Abonenckie, o ile nie zostało zakupione przez Abonenta stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent nabywa prawo do używania udostępnionego mu Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.
- 7.2 W przypadku dzierżawy Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie Abonenckie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe funkcjonowanie. Odebranie Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadało ono jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
- 7.3 Podpisując Protokół Zdawczo Odbiorczy z wpisanymi cechami charakterystycznymi, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Z chwilą otrzymania Urządzenia na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.
- 7.4 W przypadku udostępnienia Urządzenia Abonenckiego Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzenia przekazanego przez Dostawcę Usług.
- 7.5 Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go, odpłatnie lub nieodpłatnie, osobom trzecim lub też używania Urządzenia Abonenckiego poza Lokalem objętym Umową.
- 7.6 Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymania go w stanie nie pogorszonym, nie przekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych ani sprzętowych). Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy zgłaszać do BOK Dostawcy Usług.
- 7.7 Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać, ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego.
- 7.8 W przypadku dokonania któregokolwiek z naruszeń pkt. 7.4. – 7.7. Regulaminu przez Abonenta Dostawca Usług uprawniony jest do dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego względnie do zablokowania i unieważnienia Karty Dostępu Warunkowego po upływie 7 dniowego, wyznaczonego pisemnie przez Dostawcę Usług, terminu do zaniechania naruszeń.
- 7.9 Naprawa lub wymiana udostępnionego w dzierżawę Urządzenia Abonenckiego następuje:
- nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Abonenckim,
 - odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia Abonenckiego lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z

Umową, Regulaminem, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą; kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub opłaty za wymianę Urządzenia Abonenckiego zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Urządzenie Abonenckie zostało utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

- 7.10 Wymiana wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Urządzenia Abonenckiego następuje po dostarczeniu go przez Abonenta do BOK lub odbiorze Urządzenia Abonenckiego przez pracownika Dostawcy Usług w Lokalu Abonenta. W przypadku naprawy lub wymiany Dekodera posiadającego funkcje nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności.
- 7.11 W terminie 7 dni roboczych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązuje się zwrócić udostępnione kompletne Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji, dostarczając go na własny koszt do BOK. W przypadku braku zwrotu Urządzenia w w/w terminie, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Abonenckiego i bezskutecznym upływie wyznaczonego mu w tym celu dodatkowego 7 dniowego terminu Dostawca Usług uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty za wydzierżawione Urządzenie Abonenckie według stawki podanej w Cenniku. Powyższe żądanie zapłaty dotyczy także przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego niekompletnego lub w stanie uszkodzonym, przekraczającym zużycie wynikające z normalnego użytkowania.
- 7.12 Dostawca Usług ma prawo do wymiany udostępnionego używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego, oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy. Jeżeli wymiana opisana wyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Sprzętu Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 7.13 Dostawca Usług oświadcza, że nie wprowadził, ani nie zlecił ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi Urządzenia Abonenckiego. Dostawca Usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego przez Abonenta zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi i/lub dokumencie gwarancji.
- 7.14 Abonent ma obowiązek odłączenia od Sieci Telekomunikacyjnej i sieci zasilającej w energię elektryczną wszystkich Urządzeń Abonenckich i Sprzętów Odbiorczych w czasie wyładowań atmosferycznych.

8. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARI

- 8.1 W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd i Sprzętu Odbiorczego w sygnal telekomunikacyjny, wykonywaniu okresowych przeglądów i regulacji wszystkich elementów sieci;
 - b) udzielaniu informacji, przyjmowaniu zgłoszeń telefonicznych i osobistych w BOK, usuwaniu zgłoszonych usterek;
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
 - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie poprzez telefon lub przy wizycie w BOK informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta;
 - e) dokonywania w Lokalu Abonenta, w miarę posiadanych przez Operatora możliwości, czynności związanych z konfiguracją Sprzętu Odbiorczego Abonenta. Dostawca Usług nie wykonuje żadnych czynności związanych z przystosowaniem Sprzętu Odbiorczego Abonenta do odbioru świadczonych Usług (np. instalacja systemu, sterowników, montaż kart sieciowych itp.).

W celu realizacji obsługi serwisowej Dostawca Usług umożliwia kontakt osobisty, telefoniczny lub e-mailowy z Biurem Obsługi Klienta w godzinach pracy Spółdzielni, a po godzinach pracy i w dni wolne od pracy umożliwia zgłaszanie usterek, osobiste lub telefoniczne, w siedzibie Spółdzielni, ul. Michałowskiego 17 w Częstochowie. Numery telefonów BOK oraz siedziby Spółdzielni podane są: w Lokalnym Programie Informacyjnym, na stronie www.tvksmp.pl oraz na książeczkach opłat.

- 8.2 Za zlecone czynności obsługi serwisowej, wymienione w pkt. 8.1e będzie pobierana dodatkowa Opłata Jednorazowa w wysokości określonej w Cenniku.
- 8.3 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług za pomocą w/w kanałów kontaktu o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług.
- 8.4 Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie, nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia lub jej zauważenia.

- 8.5 Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta lub miejscu kontrolowanym przez Abonenta.
- 8.6 Awarie Sieci, Przyłącza oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
- 8.7 Za wezwanie Przedstawiciela Dostawcy Usług w sposób bezzasadny pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- 8.8 W celu wykonania obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących: opisu usterki, adresu jej wystąpienia, numeru telefonu kontaktowego zgłaszającego, numeru Abonenta (numer Umowy), numeru Karty Dostępu Warunkowego, numeru seryjnego, numeru oprogramowania i rodzaju Dekodera Cyfrowej TVK, MAC adresu karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i ilości sprzętu zainstalowanego w komputerze Abonenta.
- 8.9 Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 8 godzin dziennie i 3 doby w kwartale.
- 8.10 O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem Lokalnego Programu Informacyjnego, emitowanego przez Dostawcę Usług i/lub na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.tvksmp.pl.

9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 9.1 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.2 Reklamacje mogą dotyczyć: niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi, niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art.81 ust.5 ustawy z dnia 16 lipca 2004r.-Prawo Telekomunikacyjne.
- 9.3 Reklamacja może być złożona na piśmie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę obsługującą Abonenta, przesłana listem poleconym na adres Biura Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną.
- 9.4 Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę Usług listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Dostawcy Usług.
- 9.5 Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby;
 - b) numer Umowy, datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - c) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres zakończenia sieci;
 - d) określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - e) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - f) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku, gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu, przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenia na poczet przyszłych płatności, w przypadku, o którym mowa wyżej;
 - i) podpis Abonenta.
- 9.6 W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w 9.5 pkt. a, b, c, d, e, f, g, h, i, Dostawca Usług rozpatrując 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.

- 9.7 W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie do protokołu przyjęcia reklamacji w BOK, pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia pisemnie z podaniem nazwy, adresu oraz nr telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 9.8 Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, albo od dnia, w którym Usługa zostanie nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie w/w terminów pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK powiadamia niezwłocznie Abonenta.
- 9.9 Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku Opłaty Abonamentowej. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres zgodnie z pkt.9.5 a., chyba, że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usług.
- 9.10 Biuro Obsługi Klienta jest zobowiązane udzielić w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
- 9.11 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - f) podpis upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 9.12 W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą i dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 10. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**
- 10.1 Tryb i warunki rozwiązania Umowy uregulowane są w Umowie.
- 10.2 Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu.
- 10.3 Wypowiedzenie musi zostać złożone na piśmie, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres Dostawcy Usług. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przyjmuje się dzień złożenia u Dostawcy Usług wypowiedzenia umowy lub dzień nadania do Dostawcy Usług listu poleconego, zawierającego wypowiedzenie Umowy. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
- 10.4 Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
- 10.5 W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z Umowy.
- 10.6 Umowa wygasa w przypadku:
- a) upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas oznaczony);
 - b) śmierci Abonenta (po okazaniu stosownych dokumentów przez osoby uprawnione) albo osoby prawnej, o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby;
 - c) likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług, o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy;
 - d) utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
- 10.7 Rozwiązanie Umowy z winy Abonenta. W przypadku zalegania przez Abonenta z zapłatą Opłat Abonamentowych za 2 okresy rozliczeniowe lub z opłatą wynikającą z faktury za korzystanie z Usługi Telekomunikacyjnej i braku wpłaty należności pomimo wezwania do zapłaty drogą listowną, wyznaczającego dodatkowy 7-iodniowy termin uregulowania zaległości, Dostawca Usług ma prawo do ograniczenia dostępu do Usług oraz do rozwiązania Umowy z winy Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia. Powiadomienie o rozwiązaniu Umowy następuje przez pisemne oświadczenie Dostawcy Usług wysłane za pomocą listu poleconego na adres lokalu Abonenta wskazany w Umowie. Powyższe dotyczy także przypadku rozwiązania Umowy ujętego w pkt. 10.9 Regulaminu
- 10.8 W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany do:
- a) zapłaty wszelkich należności wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług w okresie trwania Umowy;
 - b) zwrotu w terminie 7 dni dzierżawionego sprzętu zgodnie z pkt. 7.11 Regulaminu;
 - c) zapłaty w wysokości proporcjonalnej przyznanej ulgi w promocji na jakiej podpisano Umowę;
 - d) zapłaty innych roszczeń Dostawcy Usług wobec Abonenta jeśli wynikają one z zawartej Umowy i warunków promocji na jakiej ją zawarto;
 - e) w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Operator przeniósł na Abonenta własność Urządzenia Abonenckiego po cenie promocyjnej, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości odpowiadającej różnicy pomiędzy rzeczywistą ceną Urządzenia w chwili zwierania Umowy a jego ceną promocyjną zapłaconą przez Abonenta, pomniejszonej o proporcjonalną wysokość ceny Urządzenia za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania w stosunku do podanego w Umowie minimalnego okresu jej trwania;
 - f) w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Operator przeniósł na Użytkownika własność Urządzenia Abonenckiego w zamian za zapłatę kwoty za Urządzenie w ratach określonych w Umowie lub Aneksie, cała pozostała do zapłaty kwota staje się natychmiast wymagalna i winna zostać zapłacona Operatorowi w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy.
- 10.9 Dostawca Usług, na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie przekraczający trzech kolejnych miesięcy w danym roku kalendarzowym. Wniosek o Zawieszenie Świadczenia Usługi telekomunikacyjnej musi zostać złożony na piśmie, osobiście lub przesłany listem poleconym na adres Biura Obsługi Klienta do 25-go dnia miesiąca ze skutkiem od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym doręczono wniosek. W okresie Zawieszenia Usługi, Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczenia na rzecz Dostawcy Usług opłat wymienionych w pkt. 11.5 c,d. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku nie zalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług. Abonent ma prawo do skrócenia okresu zawieszenia Usługi na podstawie pisemnego wniosku złożonego do BOK Operatora. Po upływie okresu zawieszenia wskazanym we wniosku Dostawca Usług wznowia świadczenie Usługi i naliczanie Opłat. W przypadku braku możliwości wznowienia dostawy Usługi z winy Abonenta np. poprzez nieudostępnienie lokalu w celu montażu Urządzenia Abonenckiego Operator po pisemnym zawiadomieniu i wyznaczeniu dodatkowego terminu do wznowienia usługi ma prawo do rozwiązania Umowy z winy Abonenta bez okresu wypowiedzenia, po upływie wyznaczonego w piśmie terminu.
- 10.10 Z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej, strony www Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
- 10.11 W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia należna Dostawcy Usług z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta, nie przekroczy wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania oraz minimalnego okresu trwania podanego w warunkach promocji. Roszczenie nie przysługuje Dostawcy Usług w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi chyba, że przedmiotem ulgi jest dostarczenie Urządzenia Abonenckiego.

11. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

- 11.1 Opłaty za korzystanie z usług Dostawcy Usług są określone w Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.
- 11.2 Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Abonamentowej w wysokości określonej w Umowie do 20-go dnia każdego miesiąca za dany

- miesiąc lub w terminie wskazanym na rachunku, na podstawie faktury lub innego dokumentu np. książeczka opłat wystawionego przez Dostawcę Usług, na konto bankowe wskazane w tym rachunku / fakturze lub dokumencie np. książeczce opłat. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. Dostawca Usług może w rachunku / fakturze obejmującej Opłatę Abonamentową wyszczególnić pozycje kosztowe kształtujące wysokości Opłaty. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadać będą rzeczywistej strukturze kosztów.
- 11.3 W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- 11.4 Uiszczanie Opłaty Abonamentowej za korzystanie z wybranego zakresu Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych na mocy Ustawy o radiofonii i telewizji (Dz. U. z 1993 r. Nr 7, poz.34, z późniejszymi zmianami).
- 11.5 Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi wykonane, na które składają się:
- Opłata Przyłączeniowa za uruchomienie i rozpoczęcie świadczenia każdej Usługi w wysokości określonej w Cenniku.
 - Opłata Aktywacyjna za Aktywację każdej z Usług – w wysokości określonej w Cenniku. Opłata nie jest pobierana o ile pobierana jest Opłata Przyłączeniowa;
 - Abonament za każdą z Usług – w wysokościach określonych w Cenniku. Wysokość Opłaty Abonamentowej dla danego Abonenta jest sumą Opłat Abonamentowych za zamówione Usługi. Należności z tego tytułu traktowane są całościowo jako Abonament;
 - opłaty za Usługi Dodatkowe – w wysokości określonej w Cenniku;
- 11.6 W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora Abonent jest zobowiązany do uregulowania Abonamentu począwszy od dnia uruchomienia Usługi.
- 11.7 W przypadku zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
- 11.8 W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
- 11.9 Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.
- 11.10 Dostawcy Usług przysługuje prawo do zmiany Cennika i wysokości Opłat. Przyczyną zmiany mogą być między innymi:
- wzrost kosztów działalności gospodarczej Dostawcy Usług, a w szczególności wzrost kosztów zakupu licencji, opłat za prawa autorskie i prawa pokrewne, opłat za łącza dostępowe do Internetu i innych kosztów działalności telekomunikacyjnej;
 - wzrost cen towarów i usług (inflacja);
 - wzrost obciążeń wynikających ze zmiany przepisów prawa obowiązujących Dostawcę Usług.
- 11.12 O zmianie Cennika i wysokości Opłat Dostawca Usług jest zobowiązany powiadomić Abonenta na piśmie lub drogą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej, na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem.
- 11.13 W przypadku zmiany Cennika i wysokości Opłat, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych Opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (zwrot ulg podanych w Umowie), chyba że zmiana polegała na podwyższeniu cen i jednocześnie nastąpiła na skutek zmiany przepisów prawa. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone od dnia doręczenia pisma informującego o zmianie warunków Umowy określonych w Cenniku do dnia wejścia w życie tych zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych.
- 11.14 W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Operatorowi przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi.
- 11.15 Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 11.16 Opłaty: Jednorazowa, Przyłączeniowa i Aktywacyjna nie podlegają zwrotowi.

12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 12.1 Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

- 12.2 Jeżeli szkoda jest wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub następstwem czynu niedozwolonego Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.
- 12.3 Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wynikało z:
- przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - działania Abonenta niezgodnego z prawem
 - innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności itp.;
 - wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych;
- 12.4 Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.
- 12.5 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę Usług za każdy dzień, w którym przerwa w świadczeniu Usługi wyniosła powyżej 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Dodatkowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli łączny czas przerw w miesiącu był krótszy od 36 godzin, a także gdy przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi nie było możliwe z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.
- 12.6 Z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonej w Umowie Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej obowiązującej w miesiącu, w którym Usługa miała być świadczona, za każdy dzień zwłoki.
- 12.7 Odszkodowanie następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt. 9.
- 12.8 Dane dotyczące jakości usług.
- Dostawca Usług świadczy usługi telekomunikacyjne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
 - Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać w sposób ciągły sygnały w Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami, na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie z zastrzeżeniem stosowania Urządzeń Abonenckich o odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu.
 - Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wykorzystania całego pasma częstotliwości kablowej, tj. 5MHz – 862MHz.
 - Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść programów, ani audycji programowych w nich zawartych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta w sieci Internet.
 - Dostawca Usług może udostępniać Abonentom w okresach testowych nieodpłatnie w poszczególnych Pakietach programy spoza wykazu programów oraz szybsze prędkości łącza Internetowego.
 - Dostawca Usług zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do sprzedaży lub dzierżawy Abonentowi Urządzeń Abonenckich niezbędnych do świadczenia usługi, bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
 - Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług spowodowanych konserwacją lub modernizacją Sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 8 godzin i nie więcej niż przez 3 doby w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu skutkuje obniżeniem Abonamentu za Usługę zgodnie z pkt. 12.5 Regulaminu.
 - Dostawca Usług zobowiązany jest w miarę możliwości technicznych do niezwłocznego usuwania usterek, awarii i wad w jakości świadczonych usług w terminie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia lub w terminie uzgodnionym z Abonentem. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza lokalem Abonenta lub miejscem przez niego kontrolowanym np. wydzielony, zamknięty przez Abonentów korytarz.
 - Operator ponosi odpowiedzialność za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jego odpowiedzialność nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści, w przypadku gdy korzysta on z usług telekomunikacyjnych do celów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub wykonywaniem zawodu.
 - Operator dokonuje analizy poziomu jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych, a ich wskaźniki publikuje na swojej stronie internetowej www.tvksmp.pl.

- średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci (w dniach);
- średni czas usunięcia uszkodzenia (w godzinach);
- liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w sieci telekomunikacyjnej; - reklamacje (%).

k) Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż jednego Gniazda Abonenckiego przy wykorzystaniu jednej Instalacji. Przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędna jest rozbudowa Instalacji w lokalu Abonenta. Pomiar sygnału i jakości usług dokonywany jest na wyjściu z Gniazda Abonenckiego.

12.9 Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:

- a) Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
- b) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie i Regulaminie.
- c) Dostawca usług wprowadza procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy. Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość usług telekomunikacyjnych;
- d) W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług telekomunikacyjnych przez Abonenta, Dostawca usług podejmuje adekwatne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:
 - eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci Dostawca usług lub usług telekomunikacyjnych, lub
 - przerywa lub ogranicza świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do tego Abonenta.

13. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

13.1 Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. nr 101 poz. 926 ze zm.).

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

13.3 Operator 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.

13.4 Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: Spółdzielnia Mieszaniowa „Północ”, ul. Michałowskiego 17, 42-200 Częstochowa z dopiskiem „Dane Osobowe”.

13.5 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem przypadków, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zgodnie z Ustawą Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171 poz. 1800 z 2004 r. z późniejszymi zm.) Operator jest zobowiązany do zatrzymywania, przechowywania i ochrony danych telekomunikacyjnych określonych w w/w Ustawie.

13.6 Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popękania przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej www.tvksmp.pl.

13.7 Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych uprawniony jest przez Abonenta w momencie podpisania Umowy lub Aneksu do Umowy, do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:

- a) nazwisk i imion, adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres zamieszkania;
- b) numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej

Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;

c) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Za zgodą Abonenta Dostawca Usług może także przetwarzać inne dane Abonenta.

13.8 Dostawca Usług przetwarza dane Abonentów w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

13.9 Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących.

13.10 Dostawca usług zawiadamia niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, Abonenta będącego osobą fizyczną o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Zawiadomienie nie jest wymagane, jeśli Dostawca usług 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.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

14.1 Dostawca Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonania.

14.2 O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej 1 miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Operatora z podaniem jego nazwy i siedziby. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z uwagi na zmianę Operatora. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej na 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Operatora. Niedotrzymanie tego terminu powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

14.3 Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentem, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

14.4 W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustaw: Prawo Telekomunikacyjne i Ustawy o Radiofonii i Telewizji.

14.5 Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku zmiany Regulaminu oraz zawartych na jego podstawie Umów Dostawca Usług jest zobowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian, do:

a) doręczenia Abonentowi na piśmie treści proponowanych zmian warunków Umowy wynikających ze zmiany Regulaminu oraz zmian treści Regulaminu;

b) podania do publicznej wiadomości treści proponowanych zmian warunków Umowy wynikających ze zmiany Regulaminu oraz zmian treści Regulaminu.

Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków określonych w Regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treści proponowanych zmian z wyprzedzeniem o którym mowa powyżej.

14.6 W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo pisemnego wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie Umowy na świadczenie Usług musi być złożone w przeciągu czasu poprzedzającego wprowadzenie w życie nowego Regulaminu (zmian w Regulaminie) jednak nie później niż przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu. W przypadku nie wypowiedzenia Umowy w podanym terminie obie strony Umowy obowiązują zapisy nowego Regulaminu.

W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze i zwrot ulgi. Zasady odnoszącej się do roszczenia odszkodowawczego i zwrotu ulgi nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

14.7 Regulamin jest dostępny w BOK Operatora i na stronie internetowej www.tvksmp.pl

14.8 W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem Umowy zawartej na podstawie tego Regulaminu spór może być rozstrzygany w drodze mediacji przewidzianej w w/w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne lub zostać poddany pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE.

14.9 Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą nr 34/2013 z dnia 02.07.2013 r. Rady Nadzorczej S. M. „Północ” w Częstochowie i wchodzi w życie od 01.09.2013 r. jednocześnie z tym dniem tracą moc obowiązujące dotychczas Regulaminy: Regulamin Sieci Telewizji Kablowej (Uchwała Rady Nadzorczej 1/2008 z dn. 29.01.2008 r.) i Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w sieci TVK (Uchwała Rady Nadzorczej 34/2009 z dn. 21.05.2009 r.).