

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w Spółdzielni Mieszkaniowej „Połaniec”

1. DEFINICJE

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

- ABONENT – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
- AKTYWACJA – uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza skutkujące możliwością odbioru sygnału z Przyłącza, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
- AWARIA – 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 ABONENTA – lokal, w którym Dostawca Usług wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów znajdujący się pod adresem siedziby Dostawcy.
- CENNIK – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat dostępny w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie www.smpolaniec.com.pl.
- DOSTAWCA USŁUG – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Połaniec” - ul. Kołłątaja 1/5A, 28-230 Połaniec.
- GNIAZDO ABONENCKIE – zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług.
- INSTALACJA – Wykonanie Przyłącza w Lokalu Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
- KONSUMENT – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- LOKAL ABONENTA – pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego.
- OKRES ROZLICZENIOWY – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług, wynoszący 1 miesiąc, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług dniach miesiący kalendarzowych.
- OPLATA ABONAMENTOWA (Abonament) – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy Usług, której wysokość naliczana jest stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi, zgodnie z Cennikiem.
- PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG – osoba występująca w imieniu Dostawcy Usług, posiadająca identyfikator i upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.
- PRZYŁĄCZE – część Sieci Telekomunikacyjnej wraz z Gniazdem Abonenckim w Lokalu Abonenta, stanowiąca własność Dostawcy Usług.
- SIEĆ TELEKOMUNIKACYJNA (SIEĆ) – zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, służących m.in. do świadczenia Usług.
- SPRZĘT ODBIORCZY – urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału telewizyjnego dostarczanego przez Dostawcę Usług za pomocą Sieci Telekomunikacyjnej.
- UMOWA ABONENCKA (UMOWA) – zawarte w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej zgodne oświadczenie woli Abonenta oraz Dostawcy Usług, na mocy którego Dostawca Usług zapewnia Abonentowi odpłatnie świadczenie Usług.
- ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej części z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

2. WARUNKI ZAWARCIA I ZMIANY UMOWY

- 2.1 Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
- 2.2 Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie.
- 2.3 Dostawca Usług dostarcza Abonentowi z którym została zawarta umowa w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowanej, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w formie w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie o innej formie powiadomienia.
- 2.4 Umowa zawarta jest na czas określony, nie dłuższy niż 24 miesiące. Po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu w Umowę na czas nieoznaczony, chyba że Abonent w terminie miesiąca przed upływem terminu na czas którego została zawarta Umowa, złoży oświadczenia woli o wygaśnięciu Umowy.
- 2.5 Dostawca Usług 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 zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Dostawcy Usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólnocie majątkowej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w lokalu Abonenta.
 - c. z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,
- 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 naruszałoby obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i telewizyjnych.
- 2.7 Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo musi być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie.
- 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 lub inny dokument umożliwiający ustalenie osoby zawierającej Umowę oraz udostępnić następujące dane: imię/imiona, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania/ adres korespondencyjny.
- 2.10 Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzenia promocji. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania opłat, określa każdorazowo regulamin promocji oraz cennik.
- 2.11 W przypadku ofert promocyjnych, Dostawca Usług może uzależnić skorzystanie z promocji od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z 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 do odmowy zawarcia Umowy poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia Umowy określone przez niniejszy regulamin i przepisy prawa.
- 2.12 Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy Usług 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 tym umożliwienia Dostawcy Usług doręczania korespondencji.
- 2.13 Po wygaśnięciu Umowy promocyjnej ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony a opłaty naliczane są wg Cennika, chyba że Abonent w terminie miesiąca przed upływem terminu, na czas którego została zawarta Umowa, złoży oświadczenia woli o wygaśnięciu Umowy.
- 2.14 Abonent może zmieniać zakres usług podpisanych w umowie. Wszelkie zmiany parametrów świadczonych usług wyszczególnione są w Cenniku (pod warunkiem, że istnieje taka możliwość).

2.15 W przypadku zmiany ceny pakietów Abonentowi przysługuje prawo złożenia wypowiedzenia Umowy, jeżeli nie akceptuje oferowanych cen w terminie do dnia wprowadzenia zmian w życie.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1 Przez zawarcie 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 Regulaminu.

3.2 Dostawca Usług zobowiązuje się dochować 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 Abonencką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.

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.

3.5 Przez podpisanie Umowy Abonent wyraża zgodę na dokonanie w Lokalu niezbędnych prac przez Dostawcę Usług w celu dokonania montażu Gniazda, w szczególności na wywiercenie otworów i poprowadzenie okablowania.

3.6 Abonent może składać wnioski w sprawie:

- a. wyrażenia zgody na wykonanie dodatkowego Przyłącza
- b. ponownej Aktywacji przyłącza (Włączenia Sygnału)
- c. zmiany zakresu Usług,
- d. czasowego Zawieszenia Świadczenia Usług.

3.7 Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług po złożeniu do 25-go dnia miesiąca, ze skutkiem od następnego okresu rozliczeniowego. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku.

3.8 Abonent jest zobowiązany do udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania przyłącza, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania programów. 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.

3.9 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

- a. korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
- b. samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub rozbudowa.
- c. udostępnienie Przyłącza osobom trzecim, bez zgody Dostawcy Usług, w tym: podłączenie dodatkowego urządzenia do przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usług za pomocą Sieci poza Lokalem Abonenta,

3.10 W przypadku stwierdzenia naruszeń wskazanych w pkt. 3.9. Dostawca Usług wezwie Abonenta, na piśmie za potwierdzeniem odbioru, do zaprzestania dalszych naruszeń i przywrócenia przyłącza do stanu poprzedniego w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania.

3.11 Niewywiązanie się z nałożonych przez Dostawcę Usług obowiązków wskazanych w pkt 3.10. może skutkować:

- a. zawieszeniem Świadczenia Usług,
- b. zablokowaniem dostępu do usług i rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszeń wskazanych w pkt. 3.9. c,

3.12 Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 3.11 Regulaminu nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia przyłącza do stanu poprzedniego.

4. USŁUGA TELEWIZYJNA

4.1 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.

4.2 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 zaprzestania nadawania programów telewizyjnych przez nadawców.

4.3 Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia odbiornika kodem kontroli rodzicielskiej uniemożliwiającym dostęp do treści o charakterze erotycznym osobą nieletnią.

4.4 Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:

- a. wprowadzenie nowego Programu,
- b. 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.

4.5 O zastosowanej modyfikacji zakresu Usług Dostawca Usług powiadamia Abonenta w formie w jakiej została zawarta Umowa tj. pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.

4.6 W przypadku o którym mowa w pkt. 4.4.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 Abonenckiej 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.

5. INSTALACJA PRZYŁĄCZA

5.1 Wykonanie Przyłącza następuje na wniosek Abonenta.

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

5.3 Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo.

5.4 Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.

5.5 Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.

5.6 Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji Przyłącza w możliwie najkrótszym terminie.

- 5.7 Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca instalacji Przyłącza.
- 5.8 W czasie Instalacji Przyłącza w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- 5.9 Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie Abonenckiej. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.
- 5.10 Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Sprzętów Odbiorczych.
- 5.11 Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci, a także usuwania Awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.
- 5.12 Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach technicznych określonych przez Dostawcę Usług.
- 5.13 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.

6. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARII

- 6.1 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 Abonenckich w sygnał telekomunikacyjny,
 - b. okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów sieci,
 - c. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych.
- 6.2 Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie – nie dłuższym niż 24 godziny.
- 6.3 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, pod rygorem natychmiastowego rozwiązywania Umowy.
- 6.4 Awarie Sieci i Zakończenia Sieci, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
- 6.5 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Biura Obsługi Abonenta za pomocą dostępnych kanałów kontaktu o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług.
- 6.6 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 24 godziny.
- 6.7 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 na stronie internetowej Dostawcy Usług.

7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 7.1 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
- 7.2 Reklamacje mogą dotyczyć:
- a. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
 - b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi.
 - c. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi
 - d. niedotrzymanie z winy Dostawcy Usług wyznaczonego terminu zawarcia umowy.
- 7.3 Reklamacja może być złożona na piśmie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Abonenta, przesłana listem poleconym na adres Biura Obsługi Abonenta, drogą elektroniczną lub w formie dokumentowej.
- 7.4 Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę Usług przesyłki zawierającej reklamację w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej a także faksu lub przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Dostawcy Usług.
- 7.5 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. określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku, gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy,
 - e. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, w przypadku, o którym mowa wyżej,
 - h. podpis Abonenta.
- 7.6 W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w 9.5 pkt a, b, c, d, e, f, h, 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 7.7. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Abonenta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie.
- 7.8. 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 została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Abonenta powiadamia niezwłocznie Abonenta.
- 7.9 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.7.5 a., chyba, że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usług.
- 7.10 Biuro Obsługi Abonenta jest zobowiązane udzielić w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej 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.
- 7.11. Z zastrzeżeniem 7.12 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 o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 - f. podpis upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 7.12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

8. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 8.1 Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Dostawcę za jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu.
- 8.2 Termin wypowiedzenia Umowy biegnie od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego po okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
- 8.3 Abonent może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, ze skutkiem prawnym na koniec okresu rozliczeniowego, w którym Dostawca otrzymał oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu umowy.
- 8.4 W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z umowy.
- 8.5 Umowa wygasa w przypadku:
- a. upływu okresu na jaki została zawarta, gdy Abonent oświadczy, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, że rezygnuje z kontynuacji Umowy na czas nieoznaczony.
 - b. upływu okresu wypowiedzenia
 - c. śmierci Abonenta (po okazaniu stosownych dokumentów przez osoby uprawnione) albo osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
 - d. 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),
 - e. 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).
- 8.6 W przypadku zalegania przez Abonenta z zapłatą opłat abonamentowych za 2 okresy rozliczeniowe i braku wpłaty należności pomimo wezwania listem poleconym do zapłaty i upływu wyznaczonego terminu uregulowania zaległości, Umowa może ulec rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 8.7 Dostawca Usług, na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi. Wniosek o Zawieszenie Świadczenia Usługi musi zostać złożony na piśmie (osobiście lub przesłane listem poleconym), drogą elektroniczną lub w formie dokumentowej, na adres Biura Obsługi Abonenta do 25-go dnia miesiąca ze skutkiem od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego. W okresie Zawieszenia Usługi, Abonent zwolniony jest z opłaty abonamentowej.
- 8.8 Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania lub Zawieszenia Świadczenia Usługi a w szczególności Usług Dodatkowych w przypadku stwierdzenia niezgodnego z prawem, Umową i Regulaminem korzystania z Usługi.

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

- 9.1. Opłaty za korzystanie z usług Dostawcy są określone w Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.
- 9.2. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Abonamentowej w wysokości określonej w Umowie do 15-go dnia każdego miesiąca. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług.
- 9.3 W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- 9.4. Uiszczenie 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).
- 9.5. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi wykonane we wskazanym w rachunku / fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:
- a. opłata za instalację Przyłącza – w wysokości określonej w Cenniku,
 - b. opłata za Aktywację – w wysokości określonej w Cenniku,
 - c. abonament – w wysokościach określonych w Cenniku,
 - d. opłaty za Usługi Dodatkowe – w wysokości określonej w Cenniku,
- 9.6 Wysokość opłat za wykonanie czynności, o których mowa w pkt. 3.6. Regulaminu określa Cennik.
- 9.7 W przypadku zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek za opóźnienie za każdy dzień zwłoki.
- 9.8. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
- 9.9. Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, w formie polecenia zapłaty.
- 9.10. Dostawcy Usług przysługuje prawo do zmiany wysokości Opłat.
- Przyczyną podniesienia Opłat mogą być:
- a. wzrost kosztów działalności gospodarczej Dostawcy Usług,
 - b. wzrost cen towarów i usług (inflacja),
 - c. wzrost obciążeń wynikających ze zmiany przepisów prawa obowiązujących Dostawcę Usług.
- 9.11. O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług powiadomi Abonenta z zachowaniem formy w której została zawarta Umowa na trzy miesiące przed jej wprowadzeniem. Niezależnie od powyższego Dostawca Usług podaje informacje o zmianie cen do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie informacji na swojej stronie internetowej.
- 9.12. W przypadku zmiany Opłaty, 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. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone od dnia zawiadomienia 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.
- 9.13. 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 o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi.
- 9.14 Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 9.15. Opłata instalacyjna i aktywacyjna nie podlega zwrotowi.

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

10.1. 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.

10.2 Jeżeli szkoda jest wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub następstwem czynu niedozwolonego Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.

10.3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, wynikające z:

- a. przyczyn leżących poza Siecią, m.in. z powodu awarii zasilania energetycznego,
- b. innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług, nie ponosi odpowiedzialności itp.,
- c. nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci,
- d. uszkodzenie Przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
- e. wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego Abonenta, lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
- f. zaprzestania nadawania programów przez nadawców.

10.4. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.

10.5 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin oraz gdy przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi nie było możliwe z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.

10.6. 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.

10.7. Odszkodowanie następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt. 7.

11. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

11.1 Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Połaniec” z siedzibą w Połaniecu, ul. Hugona Kołłątaja 1/5A nr KRS 0000022569, tel.: 15 8650 290, e-mail: sekretariat@smpolaniec.com.pl w myśl Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz. Urz. UE L Nr 119, str.1)

11.2 Dane przetwarzane są w celu realizacji Umowy o świadczenie usługi telewizji kablowej, archiwizacji, sprzedaży produktów i usług, na potrzeby działań marketingowych oraz na potrzeby analiz gospodarczych i sprawozdawczych na podstawie prawnej: Ustawa o Spółdzielniach Mieszkaniowych, art. 6 Rozporządzenia i Ustawy z dn.16.07.2004. Prawo Telekomunikacyjne

11.3 Dane osobowe będą przekazywane odbiorcom danych osobowych, którzy wskażą podstawę prawną i interes prawny;

11.4 Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów objętych umową;

11.5 Każdy ma prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych dotyczących osoby, której dane dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia danych;

11.6 Każdy ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;

11.7 Podanie danych osobowych jest wymogiem zawarcia umowy;

11.8 Osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania, konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości realizacji przez administratora zadań ustawowych i statutowych.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

12.1. 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.

12.2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony z zachowaniem formy w której Umowa została zawarta w terminie co najmniej jednego miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług z podaniem jego nazwy i siedziby. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z uwagi na zmianę Dostawcy Usług. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone co najmniej na 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

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

12.4. W sprawach niuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

12.5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.

12.6. O zmianie treści Regulaminu Abonent jest powiadomiony: pisemnie, drogą elektroniczną, strona [http., www.smpolaniec.com.pl](http://www.smpolaniec.com.pl) lub w formie dokumentowej na jeden miesiąc przed wprowadzeniem zmian.

12.7. W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone do dnia wejścia w życie nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

12.8 Regulamin wchodzi w życie od 12.12.2018r. i zostaje zamieszczony na stronie internetowej Dostawcy Usług.

Z-ca Prezesa Zarządu

mgr inż. Józef Romanowski

Spółdzielnia Mieszkaniowa „Połaniec”
Z-ca Prezesa Zarządu, Główny Księgowy

Alina Kubica

Spółdzielnia Mieszkaniowa
„POŁANIEC”
PREZES ZARZĄDU

mgr Danuta Kotlarz

Sekretarz
Rady Nadzorczej

Damian Chłodziński

Przewodniczący
Rady Nadzorczej

Witold Wereszczak