

# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Umów zawartych od 10.11.2024 r.

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Spółdzielnię Mieszkaniową „PÓLNOC” w Częstochowie przy ul. Michałowskiego 17 wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000185376, NIP:5730210534, REGON:000820507, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 1542.

## 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** – przerwa w działaniu Usługi całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta. Zdarzenie nieplanowane przez Operatora.

**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 za Usługi i Usługi dodatkowe 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](http://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.

**INFORMACJE PRZEDUMOWNE** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;

**GNIAZDO 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. Operator ma prawo do zrezygnowania z emisji Informacyjnego Kanału Planszowego wedle własnego uznania. O decyzji wycofania Informacyjnego Kanału Planszowego Operator powiadomi Abonentów stosownym komunikatem zamieszczonym na swojej stronie internetowej. Źródłem informacji dla Abonentów pozostanie strona internetowa Operatora.

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

**KONSUMENT** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOK lub na odległość, o którym mowa w pkt. 2.14 Regulaminu także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;

**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** – zawarte w Cenniku 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](http://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 Podsumowaniem Warunków Umowy, Umową i Cennikiem i określonymi w nim warunkami promocji, na podstawie których je zawarto.

**OPŁATA AKTYWACYJNA** – opłata za jednorazową czynność związaną z każdorazowym rozpoczęciem świadczenia Usługi, której wysokość jest podana w Podsumowaniu Warunków Umowy, o ile ma zastosowanie dla danej Umowy.

**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, wskazana w Podsumowaniu Warunków Umowy, związana z uruchomieniem i rozpoczęciem świadczenia Usługi po zawarciu Umowy. Opłata obejmuje w sobie Opłatę Aktywacyjną.

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

**PARAMETRY TECHNICZNE USŁUG INTERNETOWYCH** – zawarte w Cenniku zestawienie opisujące szczegółowo oferowane Pakiety łączą Internetowych, jakość usług, mechanizm ich pomiaru itd. będące załącznikiem do świadczenia Umów na dostęp do Internetu. Parametry techniczne usług Internetowych są zatwierdzane przez Zarząd Spółdzielni. Zmiana Parametrów technicznych usług wprowadzająca nowe usługi lub zmieniające dotychczasowe poprzez ich rozwnięcie lub polepszenie nie stanowi zmiany warunków Umowy.

**PKE - PRAWO KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ** – Ustawa z dnia 12.07.2024 r. Opublikowana w Dz. U. 2024.1221.

**PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;

**PROGRAM DODATKOWY** – program dodatkowo płatny, rozprawdzany 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)** – 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 nagłe zmiany pogody;

**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 dekodery Cyfrowej TVK, karta dostępu warunkowego systemu kodowania wybranego i stosowanego przez Dostawcę Usług 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 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.

**USTERKA** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji Kablowej - techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów;

**ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI** – pozbawienie Abonenta możliwości korzystania z Usług z powodu podejmowania przez Abonenta działań zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług, bądź opóźnienia się z zapłatą za usługi zgodnie z procedurą opisaną w Regulaminie i Umowie.

## 1.2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.2.1 Dostawcą Usług jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Północ” z siedzibą w Częstochowie, ul. K. Michałowskiego 17. Dostawca Usług oświadcza, że jest wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej i jest uprawniony do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

1.2.2 Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach: Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie, Cenniku,

1.2.3 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać do Cennika szczególne warunki i opłaty za świadczenie Usług, związane z akcjami promocyjnymi. Warunki i opłaty promocyjne podlegają zatwierdzeniu przez Zarząd Spółdzielni.

1.2.4 Postanowienia Podsumowania Warunków Umowy, Umowy i Cennika regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu w trakcie ich obowiązywania.

1.2.5 W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z Podsumowaniem Warunków Umowy, Regulaminem i Cennikiem i nie wnosi zastrzeżeń do ich treści. Dokumenty te stanowią integralną część Umowy i ich egzemplarz jest wydawany Abonentowi przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku.

1.2.6 Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej [www.tvksmp.pl](http://www.tvksmp.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.

## **2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE**

- 2.1 Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę na terenach, na których posiada sieć, za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Podsumowaniem Warunków Umowy, 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 lub dokumentowej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie. Umowa może być zawarta z osobą posiadającą tytuł prawny do lokalu, który należy w formie dokumentu przedstawić Operatorowi.
- 2.3 Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy lub Aneksu do Umowy w Biurze Obsługi Klienta, przez Przedstawiciela Dostawcy Usług lub w formie dokumentowej. Dostawca Usług niezwłocznie potwierdzi zawarcie Umowy. Podczas zawierania Umowy Abonent zamawia wybrany Pakiet Usług.
- 2.4 Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, określony zgodnie z aktualnie obowiązującą Ofertą Usług. 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.
  - 2.4.1 Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony po upływie okresu, na jaki była zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony; Abonent może się temu sprzeciwić składając oświadczenie Dostawcy usług w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w BOK, listownie wysyłając na adres BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Dostawcy usług; po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach Usług.
  - 2.4.2 Operator informuje co najmniej raz w roku Abonentów o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach poprzez korespondencję wysłaną na podany adres korespondencyjny lub poprzez e mail do Abonentów,
  - 2.4.3 Umowa zawarta na czas nieokreślony z minimalnym okresem trwania po jego upływie trwa nadal; Opłata Abonamentowa po zakończeniu okresu promocyjnego jest zgodna z aktualnym Cennikiem dla Umów zawartych na czas nieokreślony po upływie okresu wymaganego do skorzystania z promocji.
- 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 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 zalegają inne osoby korzystające z Usług w tym lokalu np. 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 przez siebie lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych. Operator jest obowiązany powiadamiać Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
  - f) w przypadku gdy dany Lokal jest budynkiem publicznym, zbiorowego przebywania, obiektem gastronomicznym, zajazdem, hotelem, internatem itp. które ze względu na swój charakter są miejscem dostępnym dla ograniczonej lub nieograniczonej grupy osób.
- 2.6 Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej (np. zasięg SIECI) oraz w przypadku, gdy zawarcie takiej Umowy narusza 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 Operator żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
  - a) imienia i nazwiska,
  - b) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta. Poza danymi osobowymi wskazanymi w zdaniu poprzednim Operator może żądać od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:
  - a) adresu miejsca świadczenia Usług;
  - b) adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu;
  - c) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;

Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.

- 2.10 Dostawcy 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 Cennik zatwierdzany przez Zarząd Spółdzielni.
- 2.11 W przypadku ofert promocyjnych, Dostawca Usług może uzależnić skorzystanie z promocji od spełnienia warunków podanych w Cenniku dla danej promocji, a także ograniczyć je do Lokali objętych dostępnością tej Usługi. 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 pisemnego poinformowania Operatora w terminie 14 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 W przypadku zawierania Umowy lub Aneksu do Umowy 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, na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia Usługi. 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.
- 2.14 W przypadku gdy Umowa została zawarta lub aneksowana poza BOK lub na odległość Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy lub dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

### **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 Podsumowaniu Warunków Umowy i Cenniku i do przestrzegania postanowień Umowy i 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, Podsumowaniem Warunków Umowy, 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, o którym mowa w pkt 8 Regulaminu, bez pobierania dodatkowych opłat, za wyjątkiem czynności płatnych, 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 udostępnia Abonentowi Urządzenie Abonenckie do korzystania z Usług poprzez jego dzierżawę na zasadach określonych w pkt. 7 Regulaminu lub sprzedaż.
- 3.6 Przez podpisanie Umowy Abonent wyraża zgodę, bądź potwierdza, że posiada taką zgodę od właściciela Lokalu, 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, dodatkowe 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 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 na użytek własny, w Lokalu objętym Umową i nieudostępniania Usług osobom trzecim poza jego obręb;
  - wyrażenie zgody na instalację i eksploatację Sprzętu Odbiorczego w lokalu, do którego posiada tytuł prawny oraz zapewni na swój koszt zasilanie prądem tego Sprzętu;
  - wyrażenia zgody na wykonanie instalacji w mieszkaniu, wykonanie przewiertów, przeprowadzenie możliwie najkrótszą drogą kabli itp. w sposób nie powodując uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Podczas instalacji lub innych

- czynności serwisowych zapewni obecność w Lokalu pełnoletniej osoby, która potwierdzi wykonanie prac na dokumencie przedłożonym przez Operatora;
- e) zapewnienia obecności w lokalu osoby pełnoletniej podczas instalacji lub innych czynności serwisowych, która potwierdzi wykonanie prac na dokumencie przedłożonym przez Operatora.
- 3.9 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
- a) 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;
  - b) 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;
  - c) samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub rozbudowa;
  - d) udostępnienie Przyłącza osobom trzecim lub umożliwienie korzystania z Usług za pomocą Przyłącza poza Lokalem Abonenta;
  - e) 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;
  - f) podłączenie nieautoryzowanych lub niezgodnych z wymaganiami technicznymi Urządzeń Abonenckich lub Sprzętów Odbiorczych;
  - g) dewastowanie lub ingerowanie w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służące do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
  - h) uniemożliwianie Dostawcy Usług wymiany sprzętu, dostęp do niego w celu dokonania przeglądu, pomiarów lub usunięcia Awarii;
  - i) kopiowanie programów telewizyjnych lub ich części w celach przekraczających użytek własny, a w szczególności, gdy wiąże się to z uzyskiwaniem korzyści majątkowych;
  - j) zakłócenie w funkcjonowaniu Sieci;
  - k) blokowanie działania oraz próby włamań do systemów, przełamywanie zabezpieczeń oraz wszelkie inne działania powodując nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych i przechwytywanie informacji;
  - l) rozpowszechnianie w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
  - m) podejmowanie działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Użytkowników Sieci;
  - n) 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”, uczestnictwo w atakach typu DDoS itp.);
  - o) działanie niezgodne z ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używania obelżywego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe;
  - p) 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;
  - q) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa, rozsyłanie spamu.
  - r) wykonywanie innych czynności lub zachowania mającego wpływ na prawidłowość funkcjonowania Sieci i Usług dla innych Abonentów
- 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 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. W przypadku naruszeń, których konsekwencje mogą dotyczyć innych Abonentów Sieci lub zagrażać bezpieczeństwu Sieci lub Usług Operator ma prawo do eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług i przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług (Zawieszenia Usługi), o czym powiadamia niezwłocznie Abonenta. Wznowienie Usługi w takim przypadku nastąpi po podpisaniu przez Abonenta oświadczenia, w którym poinformuje Operatora o usunięciu przyczyny naruszeń.
- 3.11 Niewywiązanie się w podanym terminie z nałożonych przez Dostawcę Usług obowiązków wskazanych w pkt. 3.10 może skutkować Zawieszeniem Świadczenia Usług i w konsekwencji rozwiązaniem Umowy z winy Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 3.12 Skorzystanie przez Dostawcę Usług z sankcji, o których mowa w pkt. 3.10 Regulaminu nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres świadczenia Usługi oraz zapłaty odszkodowania, o którym mowa w pkt 10.8 lit e Regulaminu. 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 - CYFROWA TELEWIZJA KABLOWA**

- 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 zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych przez nadawców.
- 4.3 Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia odbiornika kodem kontroli rodzicielskiej uniemożliwiającym dostęp do treści o charakterze erotycznym osobom nieletnim. W przypadku Telewizji Cyfrowej może się to odbyć z zastosowaniem kodu PIN lub na dodatkowo wydanej karcie dostępu warunkowego. Włączenie własnego unikatowego kodu PIN na urządzeniu końcowym przez Abonenta rodzi za sobą dla niego skutki i koszty związane z jego udostępnieniem, zagubieniem, przywróceniem Sprzętu do ustawień fabrycznych itp.
- 4.4 W Ofercie Usług Operatora określa się, oddzielnie dla każdego Pakietu, wykaz programów telewizyjnych objętych gwarancją Operatora. Operator ma prawo wycofać z Pakietu program telewizyjny nieobjęty gwarancją Operatora lub zastąpić taki program w Pakiecie, innym programem o możliwie podobnym charakterze. Operator powiadomi Abonenta o zmianie programu nieobjętego gwarancją. Aktualna Oferta Usług Operatora jest dostępna na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta.
- 4.5 Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:
- wprowadzenie nowego Programu, Programu Dodatkowego, Pakietu;
  - zastępowanie programów nieobjętych gwarancją przez inne programy. 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;
  - Dostawca Usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na stronie internetowej Operatora i/lub na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług (do czasu jego nadawania);
  - Operator może wprowadzić nowy program telewizyjny, o czym powiadomi Abonenta z wyprzedzeniem, za pomocą komunikatu na stronie internetowej Operatora. Zmiany w programie wprowadzone bezpośrednio przez jego nadawcę, w tym zmiana nazwy programu lub jego treści lub charakteru lub formy, nie stanowią zmiany Umowy Abonenckiej. Operator może nieodpłatnie udostępnić Abonentowi Usługi Dodatkowe w okresach testowych lub na próbę. Udostępnienie, jak i wyłączenie Usług Dodatkowych w tych okolicznościach, nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. Operator umożliwi Abonentowi ograniczenie zakresu usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa Abonencka, w tym regulamin promocji, do której przystąpił Abonent, stanowią inaczej.
- 4.6 Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców i dostawców informacji o audycjach telewizyjnych zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach (EPG). Operator nie gwarantuje dostępności EPG na wszystkich reemitowanych programach.
- 4.7 Operator ma prawo do świadczenia usług interaktywnych odpłatnych bądź bezpłatnych. Każdorazowe uruchomienie usługi odbywać się będzie na podstawie zatwierdzonych przez Zarząd Spółdzielni i podanych do publicznej wiadomości (własna strona www) zasad jej funkcjonowania.

## **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 Operator zaleca Abonentowi podłączenie do Urządzenia Abonenckiego maksymalną liczbę Sprzętu Odbiorczego, określoną w Parametrach technicznych Usług Internetowych. O ile w w/w Parametrach nie określono tej liczby to oznacza, że do Urządzenia Abonenckiego zaleca się podłączenie jednego Sprzętu Odbiorczego. Operator w swojej Ofercie i Cenniku umożliwi Abonentowi korzystanie z dostępu do Internetu przez większą liczbę Sprzętu Odbiorczego. Abonent może korzystać z Usługi na swoim Sprzęcie Odbiorczym podłączonym jedynie w obrębie lokalu Abonenta objętego Umową. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi osobom trzecim, a także świadczyć na ich podstawie odpłatnie lub bezpłatnie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym osobom lub podmiotom.
- 5.3 Dane dotyczące oferowanych łącz, Pakietów usług, jakości usług oraz mechanizmy ich pomiaru określone są w Cenniku.
- 5.4 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.
- 5.5 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 i wysłanych z wykorzystaniem 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 dla danej usługi (programu, aplikacji itp.);
  - nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepełnieniem konta;

- e) zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich;
  - f) płatności i ich opóźnienia dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie tj. za pomocą kart kredytowych, kodów itp. powstałe z powodu nieprawidłowej lub powolnej transmisji, braku transmisji, opóźnienia lub przerw w świadczeniu usługi;
  - g) skutki wynikające z udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim Hasła dostarczonego przez Dostawcę w celu logowania do sieci bezprzewodowej Abonenta.
- 5.6 Zabronione są w szczególności następujące zachowania Abonentów korzystających z Usługi dostępu do Internetu:
- a) rozpowszechnianie materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa, w tym materiałów o treści pornograficznej, charakterze rasistowskim lub innych mających na celu groźbę, zastraszanie, obrażanie czy też niepokojenie innych osób;
  - b) naruszanie praw własności intelektualnej należących do osób trzecich;
  - c) dokonywanie jakichkolwiek zmian poprzez usuwanie lub dodawanie zapisów w informacjach osób trzecich bez ich zgody;
  - d) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej oraz spamu;
  - e) próby działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do obcych komputerów, systemów komputerowych lub przechowywanie na nich danych, których celem jest przełamanie zabezpieczeń lub obchodzenie mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  - f) korzystanie z usług w sposób, który jest w stanie doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.
- 5.7 Abonent jest odpowiedzialny wobec Dostawcy za wyrządzone szkody w wyniku naruszeń Regulaminu i jest zobowiązany do pokrycia kosztów jakie poniósł Dostawca usuwając nieprawidłowości z tym związane.
- 5.8 Dostawca Usług ma prawo do wprowadzenia do Oferty Usług nowych Usług Telekomunikacyjnych w miarę powstawania możliwości technicznych i dostępności technologii oraz zapotrzebowania Abonentów.
- 5.9 Świadcząc Usługę Internetu Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
- 5.10 Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
- 5.11 Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
- a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- 5.12 W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Dostawca usług może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
- a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
  - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony
- Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
- 5.13 W celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
- 5.14 Stosowane przez Dostawcę usług odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
- 5.15 Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
- 5.16 Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników, od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Cennik.
- 5.17 Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
- 5.18 Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej;

- a) wskazane w pkt. 9 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
  - b) wskazane w pkt.12 (Odpowiedzialność Dostawcy usług) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej i odszkodowania;
  - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.
- 5.19 W przypadku zmiany Dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:
- a) Abonent określa tryb zmiany Dostawcy usługi:
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
    - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - b) Nowy Dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;
  - c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;
  - d) Nowy Dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
  - e) Zmiana Dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
  - f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy Dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.
  - g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy Dostawca usługi informuje Abonenta.
- Jeżeli nie doszło do zmiany Dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego Dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany Dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między Dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości Internetu przy zmianie Dostawcy usług.

## **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 zakończone 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 Usługi. 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 widocznych 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 i instrukcją obsługi, do utrzymania go w stanie niepogorszonym, 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 niezwłocznie do BOK Dostawcy Usług.
- 7.7 Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego.
- 7.8 W przypadku dokonania któregoś 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:
- a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Abonenckim;
  - b) 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 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 kary umownej za wypożyczone 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.
- 7.11 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.
- 7.12 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.
- 7.13 Abonent ma obowiązek odłączenia od Sieci Telekomunikacyjnej i sieci zasilającej w energię elektryczną wszystkich Urządzeń Abonenckich i Sprzętów Odbiorczych w czasie wyłączeń atmosferycznych.

## **8. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARII**

- 8.1 W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
- nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd i Sprzętu Odbiorczego w sygnał telekomunikacyjny, wykonywaniu okresowych przeglądów i regulacji wszystkich elementów sieci;
  - udzielaniu informacji, przyjmowaniu zgłoszeń telefonicznych i osobistych w Biurze Obsługi Klienta, usuwaniu zgłoszonych usterek;
  - podjęciu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
  - asystie technicznej obejmującej udzielanie poprzez telefon lub przy wizycie w BOK informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta;
  - 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: na stronie [www.tvksmp.pl](http://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 Usterkach i Awariach związanych z działaniem Usług, w tym Urządzeń Końcowych.
- 8.4 Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Usterki lub Awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie od momentu jej zgłoszenia lub zauważenia.
- 8.5 Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- 8.6 Awarie Sieci, Przyłącza oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
- 8.7 W celu wykonania obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usługi 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.
- 8.8 Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależyłą jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 8 godzin dziennie i 24 godziny w Okresie Rozliczeniowym.
- 8.9 O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależyłą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem komunikatu na stronie internetowej Dostawcy Usług: [www.tvksmp.pl](http://www.tvksmp.pl).
- 8.10 Dostawca Usług zamieszcza na stronie [www.tvksmp.pl](http://www.tvksmp.pl) informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Operator na stronie: [www.tvksmp.pl](http://www.tvksmp.pl) zamieszcza informacje o jakości usług. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie [www.tvksmp.pl](http://www.tvksmp.pl).
- 8.11 Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
- 8.12 Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
- 8.13 Dostawca Usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych nie będących własnością Operatora.
- 8.14 Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOK.

## **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.
- 9.3 Reklamacja może być złożona:
- w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
  - ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1;

- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług, w tym na adres poczty elektronicznej wskazany przez Dostawcę Usług w Umowie.
- 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:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
  - sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 9.6 W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce nie spełnia warunków określonych w punkcie 9.5, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany powyżej nie spełnia warunków określonych w punkcie 9.5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.7 W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
- 9.8 Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- 9.9 Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku Opłaty Abonamentowej w zakresie nieobjętym reklamacją. 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 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.
- 9.11 Odpowiedź na reklamację zawiera:
- nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
  - informację o dniu złożenia reklamacji;
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego;
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- 9.12 Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

## **10. SPOSOBY ZAKOŃCZENIA UMOWY**

10.1 Umowa wygasa w przypadku:

- a) upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas określony);
- 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).

10.2 Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, z zastrzeżeniem pkt. 10.8 c Regulaminu. Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu.

10.3 Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- a) z winy Dostawcy usług - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Dostawcę, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi Internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
- b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Dostawcę usług postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
- c) w przypadku zmiany Dostawcy usługi dostępu do Internetu – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta, o którym mowa w pkt. 10.8 c Regulaminu.

10.4 Dostawca usług ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
- b) z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w pkt. 10.7 poniżej;
- c) z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
- d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych.

10.5 Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Klienta. listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Klienta lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:

- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer nie geograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
- b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.

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, chyba że została wypowiedziana ze skutkiem natychmiastowym. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło złożenie wypowiedzenia Umowy.

10.6 W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z Umowy.

10.7 Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę za minimum jeden Okres Rozliczeniowy wówczas:

- a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
- b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej operator może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe), operator nie ogranicza usługi, jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
- c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
- d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie usługi, co skutkuje brakiem możliwości

korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe); w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego;

- e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
- f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. U Operatora jak w całej Spółdzielni obowiązuje forma dostarczania korespondencji do skrzynek pocztowych mieszkańców, o ile Abonent nie podał innego adresu do korespondencji. Wysyłanie korespondencji na adres inny niż adres świadczenia usługi odbywa się na zasadach obowiązujących w Spółdzielni. Operator wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

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 od dnia rozwiązania Umowy dzierżawionego sprzętu zgodnie z pkt. 7.10 Regulaminu;
- c) zapłaty odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć:
  - i. z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
  - ii. z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia końcowego – sumy rat za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

10.9 W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

## **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 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 zgodnie z Cennikiem, na które w szczególności składają się:

- a) Opłata Przyłączeniowa za uruchomienie i rozpoczęcie świadczenia każdej Usługi w wysokości określonej w Podsumowaniu Warunków Umowy;
- b) Opłata Aktywacyjna za Aktywację każdej z Usług – w wysokości określonej w Podsumowaniu Warunków Umowy. Opłata nie jest pobierana o ile pobierana jest Opłata Przyłączeniowa;
- c) Abonament za każdą z Usług – w wysokościach określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy. Wysokość Opłaty miesięcznej dla danego Abonenta jest sumą Opłat Abonamentowych za zamówione Usługi i Usługi Dodatkowe. Należności z tego tytułu traktowane są całościowo jako Abonament;
- d) opłaty za Usługi Dodatkowe – w wysokości określonej w Podsumowaniu Warunków

11.6 W przypadku Usługi internetu Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.

11.7 W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora Abonent jest zobowiązany do uregulowania Abonamentu począwszy od dnia uruchomienia Usługi.

11.8 W przypadku zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.

11.9 W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.

11.10 Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej (dostępnej u Operatora), w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.

11.11 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.

11.12 Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

11.13 Opłaty: Jednorazowa, Przyłączeniowa i Aktywacyjna nie podlegają zwrotowi po rozpoczęciu świadczenia usługi.

## **12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG**

- 12.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę usług, w tym:
- a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
  - b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Dostawcę usług w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
  - c) braku reakcji Dostawcy usług na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług,
- Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty abonamentowej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.
- 12.2 Poza zwrotem opłaty, o którym mowa w pkt. 12.1. powyżej, w przypadkach nienależytego wykonania Umowy wskazanych w pkt. 12.1. 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, gdy przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi nie było możliwe z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.
- 12.3 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.
- 12.4 Zwrot Opłaty abonamentowej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
- 12.5 Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wynikało z:
- a) przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu;
  - b) działania Abonenta niezgodnego z prawem;
  - c) innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności itp.;
  - d) wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych.
- 12.6 Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.

## **13. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, BEZPIECZEŃSTWO SIECI I USŁUG**

- 13.1 Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych.
- 13.2 Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Operatora w celu wykonania Umowy (świadczenia Usług) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy np. związanego z reklamacją realizacją prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Dostawcę np. na potrzeby zapobiegania nadużyciom w Sieci, marketingu bezpośredniego.
- 13.3 Abonentowi przysługuje prawo do żądania dostępu do jego danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania oraz do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz odwołania udzielonych zgód Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: Spółdzielnia Mieszkańcowa „Północ”, ul. Michałowskiego 17, 42-200 Częstochowa z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych Osobowych”.
- 13.4 Operator informuje, że w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy przetwarza:
- a) dane osobowe Abonenta oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
  - b) dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne wskazujące położenie urządzenia końcowego;
  - c) informacje dotyczące faktu, rodzaju i okoliczności połączenia telekomunikacyjnego.
- 13.5 Dane ujęte w podpunktach a do c są przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu do końca okresu dochodzenia roszczeń, ale nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
- 13.6 Operator jest zobowiązany do zatrzymywania, przechowywania i ochrony danych telekomunikacyjnych określonych w w/w Ustawie Prawo Komunikacji Elektronicznej. Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej Dostawca Usług przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, czas trwania połączeń, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Dostawcy Usług z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie i w zakresie wyraźnie określonym tymi zgodami, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
- 13.7 Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci Operatora, danych osobowych Abonentów, danych transmisyjnych (przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne), danych o próbach nawiązania połączenia pomiędzy zakończeniami sieci.

- Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.
- 13.8 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](http://www.tvksmp.pl).
- 13.9 W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Dostawca usług jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług, a także Urządzeń Końcowych w zakresie świadczenia Usług Internetowych. W szczególności Dostawca usług uprawniony jest do:
- eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
  - przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub Urządzeń Końcowych.
- 13.10 Dostawca usług jest uprawniony do stosowania środków zarządzania ruchem w Sieci na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz w postanowieniach Regulaminu, obejmujących w szczególności:
- zarządzanie ruchem dla potrzeb realizacji takich obowiązków jak: eliminacja przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług, przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Przyłączu, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub Urządzeń Końcowych, a także wykonanie orzeczeń sądów lub rozstrzygnięć innych uprawnionych organów państwowych, w tym realizacji prawnego obowiązku blokowania określonych treści;
  - zapobieganie grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzenie skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia pojemności łącza w Sieci, w sytuacjach, w których nagły wzrost liczby użytkowników w stosunku do liczby użytkowników regularnych lub nagły wzrost zapotrzebowania na określone treści, aplikacje lub usługi, może doprowadzić do przekroczenia zdolności przesyłowej niektórych elementów Sieci oraz sprawić, że pozostała część Sieci będzie mniej reaktywna;
  - automatyczny i cykliczny pomiar ruchu w Sieci za pomocą specjalistycznego oprogramowania w celu zapewnienia podziału ruchu na niezależne kolejki i pozwalającego w przypadku Awarii na kierowanie w pierwszej kolejności ruchu dla Usług Telefonicznych, a następnie Usług Telewizyjnych;
  - analizowanie natężenia ruchu telekomunikacyjnego na poziomie zagregowanym przy użyciu próbek statystycznych na potrzeby planowania natężenia ruchu telekomunikacyjnego.
- 13.11 Z zastrzeżeniem sytuacji określonych w pkt 13.10 a, b środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług nie mogą obejmować monitorowania konkretnych treści. Przetwarzanie danych osobowych może odbywać się tylko na zasadach określonych w przepisach prawa, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów określonych w niniejszym paragrafie. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogą powodować krótkotrwale obniżenie jakości świadczonych Usług lub uniemożliwić dostęp do poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych, w szczególności w zakresie przeglądania stron internetowych, korzystania z poczty e-mail, streamingu wideo lub głosowego.

#### **14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 14.1 Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.
- 14.2 W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustaw, w tym: Prawo Komunikacji Elektronicznej i Ustawy o Radiofonii i Telewizji, Ustawa o ochronie danych osobowych.
- 14.3 Forma dostarczania korespondencji. U Operatora jak w całej Spółdzielni wszelka korespondencja dostarczana jest do skrzynek pocztowych mieszkań, w których świadczona jest usługa. Powyższe nie dotyczy dostarczania korespondencji poleconej i na podany przez Abonenta inny adres korespondencyjny.
- 14.4 Regulamin jest dostępny w BOK Operatora i na stronie internetowej [www.tvksmp.pl](http://www.tvksmp.pl).
- 14.5 W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem Umowy zawartej na podstawie tego Regulaminu spór może być rozstrzygany w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozpoznawania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 14.6 Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą nr 9/2024 z dnia 08.10.2024 r. Rady Nadzorczej S. M. „Pólnoc” w Częstochowie i wchodzi w życie od 10.11.2024 r. jednocześnie z tym dniem tracą moc obowiązujący dotychczas Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (Uchwała Rady Nadzorczej 03/2021 z dn.28.01.2021 r.).