

REGULAMIN USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU ŚWIADCZONEJ PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ „PÓLNOC” W CZĘSTOCHOWIE

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i zakres świadczenia usług dostępu do Internetu oraz prawa i obowiązki Operatora (Usługodawcy) oraz Abonenta (Usługobiorcy) .
2. Usługi dostępu do Internetu świadczone są poprzez sieć telekomunikacyjną S. M. „ Północ ” , w której świadczona jest też usługa telewizji kablowej . Z uwagi na powyższe przy świadczeniu usługi dostępu do Internetu poprzez sieć telekomunikacyjną zastosowanie ma jednocześnie obowiązujący w S. M. „ Północ ” Regulamin Sieci Telewizji Kablowej .
3. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Regulamin wraz z Cennikiem stanowią integralną część Umowy zawieranej przez Usługodawcę z Usługobiorcą o świadczenie usługi dostępu do Internetu.

5. Przed zawarciem Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu Usługobiorca oświadczył , że zapoznał się z treścią Regulaminu . Jeden egzemplarz Regulaminu jest przekazywany Usługobiorcy po spisaniu Umowy . Regulamin jest też każdorazowo dostępny dla Usługobiorcy w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej Operatora.
6. Usługodawca jest zobowiązany do pisemnego zawiadomienia każdego z Usługobiorców o wprowadzeniu nowego Regulaminu lub zmian do obowiązującego dotychczas Regulaminu oraz o miejscu – adresie strony internetowej Usługodawcy pod którym zamieszczono nowy Regulamin . Regulamin jest także dostępny dla każdego z Abonentów w biurze Zarządu Spółdzielni w Dziale Organizacyjnym .

Każdy z Abonentów ma prawo do pisemnego wypowiedzenia Umowy na świadczenie usługi dostępu do Internetu w przeciągu 14 dni od wprowadzenia w życie nowego Regulaminu bez ponoszenia konsekwencji wynikających z zawartej Umowy . W przypadku nie wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od dnia wprowadzenia w życie nowego Regulaminu obie strony Umowy obowiązują zapisy nowego Regulaminu .

7. Ilekroć w niniejszym Regulaminie użyto określeń wskazanych poniżej należy przez te określenia rozumieć:

Abonent (Usługobiorca) - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi dostępu do Internetu na podstawie zawartej z Usługodawcą umowy .

Operator (Usługodawca) – Spółdzielnia Mieszkaniowa „ Północ ” w Częstochowie , która świadczy usługi dostępu do Internetu na rzecz Usługobiorcy w oparciu o wiążącą strony umowę .

Umowa – sporządzona pisemnie na podstawie postanowień niniejszego Regulaminu umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu zawarta pomiędzy Usługodawcą i Usługobiorcą .

Aneks do Umowy – sporządzony pisemnie dodatek do Umowy wprowadzający zmiany do aktualnej Umowy lub rozszerzenie (zmniejszenie) zakresu świadczonych usług.

Abonament – miesięczna opłata uiszczana przez Usługobiorcę za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora , której wysokość jest uzależniona od rodzaju świadczonej usługi i Pakietu . Wysokość Abonamentu jest określona w Cenniku opłat , stanowiącym wraz z Regulaminem integralną część Umowy .

Pakiet - zestaw usług dostępnych w ramach Abonamentu określony aktualnym Cennikiem i ofertą Usługodawcy obowiązujący na danym obszarze.

Usługi Dodatkowe – usługi standardowo nie wchodzące w skład Abonamentu , których świadczenie Abonent może zlecić dodatkowo Operatorowi . Usługodawca będzie świadczył te usługi w miarę posiadanych możliwości technicznych i prawnych .

Urządzenie Aktywne - terminal dostępowy Usługobiorcy, przy czym terminal dostępowy rozumiany jest jako komputer wyposażony w kartę sieciową konieczną do połączenia z siecią Operatora.

Sieć - sieć telekomunikacyjna stanowiąca przedmiot prawa własności Usługodawcy i eksploatowana przez Usługodawcę, za pomocą której Usługodawca świadczy usługi objęte regulacją niniejszego Regulaminu oraz zawartej w oparciu o postanowienia Regulaminu Umowy.

Łącze Sieciowe - niezbędne okablowanie w lokalu Usługobiorcy oraz modem kablowy lub też inne urządzenia stanowiące własność Usługodawcy.

Instalacja - udostępnienie Łącza Sieciowego do Lokalu Usługobiorcy oraz jego aktywacja, tj. zapewnienie dostępu do Internetu za pomocą Sieci.

Ponowna Aktywacja - wznowienie dostępu do Internetu z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego podlegające opłacie aktywacyjnej zgodnie z Cennikiem Usługodawcy.

Okres rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Usługobiorcy wobec Usługodawcy z tytułu świadczenia usług .

Cennik – zestawienie cen za usługi Usługodawcy . Cennik jest dostępny dla Usługobiorcy na zasadach obowiązujących dla dostępności Regulaminu w BOA .Cennik podlega zatwierdzeniu przez Zarząd Spółdzielni .

Awaria - brak dostępu do Sieci lub sieci Internet nie planowany przez Usługodawcę.

BOA - Biuro Obsługi Abonenta, czyli biuro Działu Konserwacji S. M. „ Północ ” odpowiedzialne za obsługę Usługobiorców przez Usługodawcę.

Hasło – kod składający się ze znaków alfanumerycznych .

Protokół odbioru instalacji – potwierdzenie na piśmie przez Usługobiorcę wykonania instalacji , przyjęcia do użytkowania modemu kablowego lub urządzenia Operatora np. routera oraz sprawnego jego działania.

II. Warunki zawarcia umowy

1. Z Pakietu i usług dodatkowych objętych przedmiotem niniejszego Regulaminu korzystać może Usługobiorca w oparciu o zawartą z Usługodawcą Umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu .
2. Przez zawarcie Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci , zgodnie z Umową i Regulaminem a Usługobiorca zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi zgodnie z Cennikiem i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu .
3. W imieniu Usługodawcy Umowę Abonencką zawiera osoba(y) uprawniona(e) przez Usługodawcę.
4. Usługobiorca zawiera umowę osobiście lub przez pełnomocnika , przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie a podpis mocodawcy może uwierzytelnić pracownik BOA Usługodawcy lub notariusz . Osoba posiadająca tytuł prawny do lokalu mieszkalnego , w którym ma być świadczona usługa dostępu do Internetu może też upoważnić inną osobę do zawarcia Umowy . Warunki udzielenia upoważnienia jak w zdaniu pierwszym .
- 4.1 Usługobiorca będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania przy czym umocowanie do działania winno być wskazane stosownym dokumentem (odpisem ze stosownego rejestru , wpisu itp.) .
- 4.2 Przy zawieraniu Umowy z Usługobiorcą będącym osobą fizyczną , Usługobiorca powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty , paszport) .
- 4.3 Przy zawieraniu Umowy Usługobiorca winien udostępnić i udokumentować Usługodawcy następujące dane : imię (imiona) , nazwisko (nazwiska) , adres zamieszkania (adres do korespondencji) , telefon kontaktowy , numer PESEL oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu , w którym zainstalowane ma być Łącze sieciowe (np. przydział lokalu , odpis z księgi wieczystej , umowę najmu itp.) a osoba prawna : nazwę firmy , odpis z rejestru , numer NIP oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu , w którym ma być zainstalowane Łącze sieciowe (np. przydział lokalu , odpis z księgi wieczystej , umowę najmu itp.).
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami lub podmiotami:
 - a. które nie spełniły warunków określonych w Regulaminie,
 - b. z którymi Usługodawca rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień oraz nieprzebraniem postanowień Regulaminu,
 - d. które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które – z dniem Usługodawcy – budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności .

6. Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu może zostać zawarta na czas nieokreślony lub określony. Przedłużenie trwania umowy zawartej na czas określony nastąpić może po podpisaniu stosownego aneksu do umowy. W takim przypadku Abonent nie ponosi ponownych kosztów opłaty instalacyjnej. W drodze ustalonych przez Zarząd Spółdzielni okresowych promocji mogą być wyznaczane inne wymagane minimalne okresy trwania Umowy.
8. Ponowne zawarcie Umowy lub jej reaktywacja może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległych należności i uiszczenia opłaty za ponowną aktywację usługi.

III. Warunki świadczenia i korzystania z usług:

1. Usługodawca gwarantuje Usługobiorcy dostęp do światowych zasobów Internet poprzez sieć Usługodawcy.
2. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z obowiązującym Regulaminem.
3. Łącze Usługodawcy jest przeznaczone do używania przez Usługobiorcę w lokalu objętym Umową na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Usługodawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości świadczenia usług spowodowanych siłą wyższą lub okolicznościami utrudniającymi, albo uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Usługodawcę takimi jak: strajki, wyładowania atmosferyczne, urzędowe orzeczenia, awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy Operatora oraz partnerzy tych partnerów, oraz w przypadku wadliwie działającego sprzętu Usługobiorcy.
6. Usługodawca świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do utrzymania prawidłowego działania Sieci.
7. Przerwy techniczne są to okresy związane z pracami technicznymi tzn. konserwacją, naprawami jak również testowaniem sprzętu teleinformatycznego.
8. Przerwy techniczne mogą występować nie częściej niż 3 dni w kwartale i nie dłużej niż 24 godziny jednorazowo. O planowanych przerwach Usługodawca jest zobowiązany powiadomić Usługobiorców poprzez komunikat w Lokalnym Programie Informacyjnym.
9. Usługodawca zobowiązuje się do dokonania Instalacji u Usługobiorcy w terminie do 5 tygodni od daty podpisania Umowy i dokonania opłaty instalacyjnej. Zobowiązanie to traci moc w przypadku gdy w tym terminie Usługobiorca nie będzie w stanie udostępnić swojego lokalu w celu wykonania prac.
10. Usługobiorca zobowiązany jest do:
 - a. udostępnienia lokalu w wyznaczonym terminie upoważnionemu pracownikowi Usługodawcy, w celu ustalenia sposobu i wykonania instalacji,
 - b. przygotowania lokalu oraz miejsca instalacji łącza,
 - c. prawidłowego przygotowania Urządzenia Aktywnego (komputera) oraz zabezpieczenia znajdujących się w nim danych. W powyższym należy też rozumieć zamontowanie i zainstalowanie karty sieciowej w swoim komputerze.
11. Nie udostępnienie lokalu w umówionym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu instalacji.
12. Podstawą zakończenia instalacji jest podpisanie przez Usługobiorcę i Usługodawcę Protokołu odbioru instalacji. Dzień następujący po dniu zakończenia instalacji jest pierwszym dniem świadczenia usługi dostępu do Internetu w lokalu Usługobiorcy.
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez łącze Sieciowe jak również za straty i/lub szkody wynikłe z zastosowania i/lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Usługobiorcę z sieci Internet i Usługodawcy.
14. Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z konta pocztowego oraz przestrzeni dyskowej na swoim serwerze www w wielkościach określonych w Cenniku.
15. Adres poczty elektronicznej Usługobiorcy (znajdujący się w jednej z domen Usługodawcy) jest adresem do przesyłania komunikatów, dla których nie przewidziano formy pisemnej ani w Umowie ani w Regulaminie. Założenie przez Abonenta na serwerze Operatora skrzynki pocztowej jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na otrzymywanie na tą skrzynkę wszelkich informacji od Operatora.

16. Przydzielany Usługobiorcy przez Usługodawcę nr IP jest numerem identyfikującym Urządzenie Aktywne Usługobiorcy w sieci Usługodawcy. Przydzielanym numerem IP zarządza Operator.
17. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby zabezpieczyć dane Usługobiorcy na Urządzeniach Aktywnych Usługodawcy, ale nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki ingerencji osób trzecich.
18. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że sprzęt i oprogramowanie musi być zgodne z przyjętymi normami dla sieci Usługodawcy. W innych przypadkach Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usług na poziomie Urządzenia Aktywnego Usługobiorcy. Usługodawca określa następujące minimalne wymagania sprzętowe i programowe : komputer wyposażony w kartę sieciową standardu Ethernet , zalecane minimum to procesor Intel Pentium , system operacyjny Windows 95 , Linux .
19. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treści prezentowane na stronach WWW Usługobiorcy.
20. Usługodawca jest uprawniony do usunięcia stron WWW Usługobiorcy w przypadku zawierania na tych stronach treści bezprawnych albo też sprzecznych z moralnością czy też normami obyczajowymi.
21. Korzystając z Usług Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością, pod rygorem rozwiązania Umowy przez Usługodawcę w trybie natychmiastowym i odłączenia Usługobiorcy od Sieci.
22. Usługobiorca odpowiada za wybór miejsca, sposób przechowywania hasła zabezpieczającego konto i innych haseł oraz dołoży wszelkich starań by uniemożliwić do nich dostęp osobom trzecim. W przypadku, gdy osoba trzecia poniesie szkodę wskutek działań Usługobiorcy, osób korzystających z haseł lub urządzeń Usługobiorcy, Usługodawca jest zwolniony od jakiejkolwiek odpowiedzialności.
23. W ramach Usług Usługodawca nie dostarcza Usługobiorcy żadnego systemu zabezpieczającego i w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie informacji w zasobach Usługobiorcy przez osoby trzecie.
24. Usługobiorca jest zobowiązany do informowania Usługodawcę o znanych mu przypadkach nadużycia zasobów systemu.
25. Za skutki wynikające z udostępnienia hasła przez Usługobiorcę osobom trzecim, wyłączną odpowiedzialność ponosi Usługobiorca. Hasło utrzymywane jest przez Usługobiorcę i Usługodawcę w tajemnicy, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których Usługodawca zobowiązany jest do ujawnienia takich informacji w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.
26. Zainstalowany u Usługobiorcy modem kablowy stanowi własność Usługodawcy . Usługobiorca ma prawo do używania modemu przez okres trwania Umowy. Usługobiorca nie jest uprawniony do rozporządzania modemem , w szczególności nie ma prawa udostępniania go osobom trzecim . Poprzez podpisanie Protokołu odbioru instalacji z wpisanym numerem (adresem MAC) modemu Abonent potwierdza otrzymanie modemu w stanie umożliwiającym dostęp do Internetu za pomocą Sieci. Z chwilą otrzymania modemu na Usługobiorcę przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia . Po wygaśnięciu , odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Usługobiorca jest zobowiązany zwrócić Usługodawcy modem w stanie nie pogorszonym . W przypadku nie wykonania przez Usługobiorcę niniejszego zobowiązania a także w przypadku utraty lub uszkodzenia modemu Usługobiorca zostanie obciążony karą umowną w wysokości podanej w Cenniku . Powyższe dotyczy w całości także innych urządzeń , zamontowanych u Usługobiorcy a stanowiących własność Usługodawcy (np. routera).

IV. Opłaty

1. Usługobiorca jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat w wysokości określonej w Cenniku . Cennik usług dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Usługodawcy.
2. **Rozróżnia się następujące rodzaje opłat :**
 - 2.1 Opłata Abonamentowa , w skład której wchodzi :
 - 2.1.1 miesięczna opłata za dostęp do Internetu . Jej wysokość jest ustalana w Cenniku zatwierdzanym przez Zarząd Spółdzielni i jest zależna od wybranego Pakietu usług i ilości podłączonych urządzeń aktywnych.
 - 2.1.2 miesięczna opłata za utrzymanie linii. Jej wysokość jest ustalana w Cenniku zatwierdzanym przez Zarząd Spółdzielni. Opłatę tą zobowiązani są wносить Usługobiorcy nie korzystający z sieci telewizji kablowej Usługodawcy. Abonenci telewizji kablowej Usługodawcy ponoszą koszty utrzymania linii w opłacie za telewizję kablową .
 - 2.2 Opłata instalacyjna , która jest jednorazowa i bezzwrotna.
 - 2.3 Opłaty za usługi dodatkowe ujęte w Cenniku
 - 2.4 Kary umowne ujęte w Cenniku

3. Usługobiorca wnosi opłatę abonamentową za miesięczny okres rozliczeniowy na dostarczonych książeczkach opłat za Telewizję Kablową i Internet lub przelewem na konto Usługodawcy . Przy wpłatach na konto jako termin dokonania zapłaty liczy się dzień wpływu zapłaty na konto Usługodawcy . Abonenci sieci TVK i Internetu wnoszą opłatę abonamentową , na która składa się opłata za telewizję kablową i Internet , natomiast abonenci usługi dostępu do Internetu wnoszą opłatę abonamentową , na która składa się opłata za utrzymanie linii i Internet . Opłata abonamentowa za korzystanie z sieci TVK i Internetu lub opłata abonamentowa za dostęp do Internetu i utrzymanie linii jest opłatą jednolitą będącą sumą opłat a należności z tego tytułu traktowane są całościowo .
4. Jeżeli instalacja nastąpi do 10 dnia miesiąca Usługobiorca jest zobowiązany zapłacić miesięczny abonament za miesiąc w którym nastąpiła instalacja . Jeżeli instalacja nastąpi po 10- ym dniu miesiąca Usługobiorca jest zobowiązany do wnoszenia miesięcznego abonamentu począwszy od 1 – go dnia następnego miesiąca .
5. W przypadku opóźnienia Usługobiorcy w uregulowaniu płatności opłaty abonamentowej wobec Usługodawcy przekraczającego jeden miesiąc od terminu wymagalności roszczenia Usługodawca jest uprawniony do zawieszenia (bez wcześniejszego powiadomienia Usługobiorcy) świadczenia na rzecz Usługobiorcy usług i usług dodatkowych świadczonych drogą elektroniczną wskazanych w niniejszym Regulaminie .W okresie wstrzymania świadczenia Usług Usługodawca jest zwolniony z wykonywania obowiązków określonych w Umowie i Regulaminie. Jeżeli Usługobiorca uiszcza zaległe opłaty oraz opłatę za ponowną aktywację a następnie zgłosi na piśmie wniosek o ponowną aktywację łącza, wówczas Usługodawca zobowiązuje się w terminie do 3 dni roboczych ponownie uruchomić Usługi dla Usługobiorcy.
6. Cennik usług jest zatwierdzany przez Zarząd Spółdzielni . Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian Cennika . Każdorazowa zmiana Cennika wymaga zatwierdzenia przez Zarząd Spółdzielni oraz powiadomienia Rady Nadzorczej Spółdzielni w miesiącu poprzedzającym wprowadzenie zmian . O każdej zmianie opłaty abonamentowej ustalonej w Cenniku Usługodawca zobowiązany jest powiadomić Usługobiorcę pisemnie w wyprzedzeniu co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmiany , najpóźniej w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego wprowadzenie zmiany . W przypadku gdy Usługobiorca nie wypowie pisemnie umowy w okresie 14 dni od daty wejścia w życie nowego Cennika , nowy Cennik staje się obowiązujący .
7. Usługobiorca ma obowiązek informować Usługodawcę o wszelkich zmianach danych Usługobiorcy zawartych w formularzu zgłoszeniowym w formie pisemnej na adres BOA.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie Usług Dodatkowych w Sieci zleconych przez Usługobiorcą zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem Usługodawcy.
9. Usługobiorca może zawiesić korzystanie z Usług na okres maksymalnie 3 kolejnych miesięcy w okresie 12 kolejnych miesięcy (liczonych od dnia zawieszenia usługi), zawiadamiając o tym Usługodawcę na piśmie z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie, oraz z góry określając czas zawieszenia korzystania z usługi . Przez okres zawieszenia Usług, Usługobiorca będzie zwolniony z obowiązku uiszczania opłat za korzystanie z Usług, a Usługodawca z obowiązku świadczenia Usług. Na co najmniej 5 dni roboczych przed zakończeniem okresu zawieszenia korzystania z usługi Usługobiorca jest zobowiązany zgłosić się do BOA Usługodawcy w celu ustalenia daty ponownego uruchomienia usługi . W okresie zawieszenia świadczenia usługi urządzenia zamontowane u Usługobiorcy a będące własnością Usługodawcy muszą być zdemontowane i pozostawać u Usługodawcy . Reaktywacja usługi po czasowym zawieszeniu jest odpłatna . Zasady i wysokość odpłatności określa Cennik opłat . Nie zgłoszenie się Abonenta w wyznaczonym terminie w celu reaktywacji usługi po czasowym zawieszeniu jest równoznaczne z jednostronnym rozwiązaniem przez niego i z jego winy Umowy na świadczenie usługi dostępu do Internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia .
10. Jeśli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, udokumentowane przez uprawnione służby Operatora, są spowodowane awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni , wówczas Opłata abonamentowa zostanie obniżona o 1/30 za każdy kolejny dzień awarii, w którym wystąpiło przynajmniej osiem godzin braku dostępu do usługi. Obniżka Opłaty abonamentowej zostanie uwzględniona przez Operatora w miesiącu następnym . Opisana sytuacja nie obejmuje czasu jaki upłynie między dniem zgłoszenia usterki a ustalonym przez Usługobiorcę terminem udostępnienia jego Łącza sieciowego .
11. Postanowienie pkt. 10. nie dotyczy sytuacji, w której awaria spowodowana została przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Usługobiorca lub działaniem siły wyższej.
12. W przypadku wprowadzenia przez Operatora promocji naliczanie opłat jest zgodne z zasadami promocji i odbywa się w oparciu o zawartą z Abonentem Umowę.

13. Wysokość kar umownych oraz przypadki, w których kary mogą zostać naliczone określa Cennik Usługodawcy .

V. Rozwiązanie umowy

1. Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę bez podania przyczyny z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od uregulowania wszelkich należności na rzecz Usługodawcy objętych Umową.
4. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. ustania bytu prawnego jednej ze stron Umowy,
 - b. wygaśnięcia okresu na jaki była zawarta Umowa,
 - c. gdy Usługodawca utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej,
 - d. jak również gdy utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług objętych Umową przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej,
5. Usługodawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy i zaprzestania świadczenia usług dostępu do sieci Internetu w trybie natychmiastowym bez konieczności wcześniejszego powiadomienia Usługobiorcy jeżeli:
 - a. Usługobiorca zalega z płatnością opłaty abonamentowej za TVK i Internet stanowiącymi równowartość opłaty za 2 okresy rozliczeniowe.
 - b. Usługobiorca udostępni osobie trzeciej korzystanie z Usług, w szczególności jeżeli: podłączy dodatkowe Urządzenie Aktywne do Autoryzowanego Urządzenia Aktywnego lub Łącza Sieciowego, lub umożliwi korzystanie z Usług poza Lokalem , którego dotyczy Umowa
 - c. Usługobiorca dokona samowolnej przeróbki Łącza Sieciowego lub zawinionej jego uszkodzenia
 - d. Usługobiorca nie dopuści do okresowej kontroli Łącza Sieciowego, bez uzasadnionych powodów,
 - e. Usługobiorca narusza postanowienia Umowy i Regulaminu,
 - f. W przypadku działania Abonenta na szkodę Sieci S.M. „Północ” oraz innych użytkowników sieci
6. Usługodawca może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Łącza sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Łącza sieciowego .
7. Zawarcie nowej umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Usługobiorcę zaległości z tytułu opłat za świadczone usługi i ustania przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej umowy.
8. Obowiązek rozwiązania obowiązującej Umowy i rozliczenia się z dzierżawionego sprzętu w przypadku zbycia tytułu prawnego do lokalu , w którym świadczona jest przez Operatora Usługa spoczywa na Usługobiorcy . Jeżeli Usługobiorca nie powiadomi pisemnie Usługodawcy o dokonanej sprzedaży lub utracie prawa do lokalu i nie rozwiąże umowy , wówczas jest on odpowiedzialny nadal za płatności wynikające z Umowy , bez względu na to kto korzysta z Usług za pomocą sieci .
W przypadku zbycia lub utraty tytułu prawnego do lokalu przez Usługobiorcę , Usługobiorca może przekazać za zgodą i wiedzą Operatora prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu. W tym przypadku Usługobiorca i nabywca lokalu zobowiązani są do dopełnienia formalności w BOA Operatora tzn. rozwiązania Umowy przez dotychczasowego Abonenta i zawarcia Umowy przez nabywcę lokalu.

VI. Awarie i kontrole.

1. Usuwanie Awarii:
 - a. w obrębie łączy między budynkowych (tzn. łączy umiejscowionych między budynkami) w terminie do 72 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia pisemnego lub telefonicznego o Awarii w godzinach pracy BOA,
 - b. w obrębie łączy umiejscowionych w budynku i lokalu Usługobiorcy w terminie 48 godzin roboczych licząc od dnia i godziny powiadomienia pisemnego lub telefonicznego o Awarii w godzinach pracy BOA,
 - c. Usługobiorca ma obowiązek zapewnić dostęp do miejsca Awarii w godzinach od 8:00 do 20:00 chyba że miała ona miejsce poza lokalem Usługobiorcy lub miejscem przez niego kontrolowanym. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio termin usunięcia Awarii a Usługobiorca nie może wnosić żadnych roszczeń z tego tytułu,

- d. Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Usługodawcy o występujących Awariach w Sieci,
 - e. Za usunięcie Awarii w Lokalu Usługobiorcy nie wynikających z fizycznych wad Łąca lub wynikających z przyczyn, które powinny się znaleźć pod kontrolą Usługobiorcy, bądź za wezwanie Usługodawcy bez uzasadnienia pobrana będzie dodatkowa opłata wg stawek określonych w Cenniku. W przypadku, gdy Usługobiorca dokonał samowolnej przeróbki łącza sieciowego lub dopuścił się zawinionego jego uszkodzenia niezależnie od regulacji zdania pierwszego Usługodawcy od Usługobiorcy przysługuje zwrot kosztów przywrócenia łącza sieciowego do stanu poprzedniego, a także odszkodowanie z tytułu zniszczenia lub uszkodzenia łącza sieciowego jak i innych urządzeń współpracujących z tym łączem.
 - f. Operator sprawdza prawidłowość działania Usługi w lokalu Abonenta na własnym sprzęcie i nie ingeruje ani nie naprawia sprzętu Abonenta.
2. Usługodawca ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Łąca sieciowego w lokalu Usługobiorcy. Usługodawca zobowiązuje się w miarę możliwości do powiadomienia Usługobiorcy o zamiarze kontroli (pisemnie lub telefonicznie) przed jej terminem. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrolę są zobowiązani, na żądanie Usługobiorcy, okazać legitymacje służbowe S. M. „, Północ” .

VII. Reklamacje.

1. Reklamacje mogą dotyczyć:

- a. niewykonania Usługi,
- b. wadliwego rozliczenia Usługi.

2. Reklamacja winna być złożona pisemnie przez Usługobiorcę w BOA lub przesłana listem poleconym na adres Usługodawcy .
3. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko (nazwę) Usługobiorcy,
 - b. adres świadczenia Usług,
 - c. przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyny,
 - d. datę zgłoszenia reklamacji i podpis zgłaszającego ją Usługobiorcy.
4. Za datę wniesienia reklamacji uważa się doręczenie pisemnej reklamacji osobie Usługodawcy w taki sposób, że Usługodawca mógł zapoznać się z jej treścią.
5. Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.
6. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku opłat za Usługi. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca zwróci kwotę z niej wynikającą. Zwrot należności nastąpi w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności dla Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy.
7. Usługodawca jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona Usługodawca jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Usługobiorcę. Zawiadomienie wymaga formy pisemnej, Usługodawca podaje w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin jej rozpatrzenia.
8. W przypadku, gdy Usługodawca nie uznał reklamacji w całości lub w części, winien w odpowiedzi wskazać uzasadnienie zajętogo przez siebie stanowiska.
9. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu.
10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego określonego w pkt VII/9 Usługobiorca wnoszący reklamację ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
11. Postępowaniem reklamacyjnym objęte jest także roszczenie Usługobiorcy wobec Usługodawcy w przypadku uchybienia przez Usługodawcę terminowi określonego w ust. III. 8. W razie uwzględnienia reklamacji w tym zakresie przez Usługodawcę Usługodawca obniży stawkę opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy dzień przekroczenia terminu wskazanego w ust. III. 8, a w przypadku, gdy już pobrał od Usługobiorcy świadczenie pieniężne za ten okres czasu pomniejszy świadczenie Usługobiorcy za kolejny miesięczny okres rozliczeniowy o 1/30 opłaty za każdy dzień przekroczenia terminu wskazanego w ust. III. 8 .

VIII. Naruszenie Regulaminu.

1. Naruszeniem Regulaminu przez Usługobiorcę w szczególności jest:

- a. działania powodujące blokowanie i/lub zawieszanie Urządzeń innych użytkowników sieci TVK S. M. „Północ” lub Internet a w tym rozsyłanie niechcianej korespondencji (spamu),
 - b. stosowanie nielegalnych i/lub naruszających prawa osób trzecich programów komputerowych,
 - c. umieszczanie informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich w sieci ,
 - d. działanie niezgodne z ogólnie pojętą "kulturą sieciową" tzn. używanie obelżywego, nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów powszechnie uznanych za obraźliwe, niezgodne z prawem, ingerowanie w sprzęt i oprogramowanie oraz przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci,
 - e. zamieszczanie bez zgody Operatora (dotyczy serwerów Usługodawcy) materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie, o ile nie stanowi inaczej odrębna Umowa,
 - f. podłączenie do Sieci lub sieci Internet nie autoryzowanego Urządzenia Aktywnego (tzn. bez wykupienia przez Usługobiorcę stosownej Usługi dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku) albo udostępnienie Łącza osobom trzecim bez zgody Usługodawcy,
 - g. podejmowanie działań mających na celu odczytanie haseł posiadaczy kont lub naruszenie ich zasobów,
 - h. wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci .
2. W przypadku gdy Usługobiorca w sposób oczywisty narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, swoimi działaniami powoduje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenie Usług na rzecz Usługobiorcy bez prawa domagania się przez niego odszkodowania.
 3. W przypadku spowodowania przez Usługobiorcę jakiegokolwiek szkody podczas niezgodnego z Umową i Regulaminem korzystania z usługi dostępu do Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu .

IX. Postanowienia końcowe.

1. Usługodawca zaleca Usługobiorcy:

- a. instalację oryginalnego oprogramowania oraz stosowanie programu antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w Urządzeniu Usługobiorcy,
 - b. kontrolę antywirusową wszelkich danych uzyskanych za pomocą Sieci TVK S.M. „Północ” i Internet lub z innych źródeł,
 - c. instalację oprogramowania zabezpieczającego dane Usługobiorcy przed ingerencją osób trzecich.
2. W przypadku zmiany miejsca stałego pobytu (w tym adresu zamieszkania) lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwisk i imion, Usługobiorca zobowiązany jest (w formie pisemnej) powiadomić o tym fakcie Usługodawcę w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zdarzenie. W przypadku niewykonania przez Usługobiorcę powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Usługobiorcy pod dotychczasowy adres i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Usługobiorcy.
 3. W kwestiach nie objętych regulacją niniejszego regulaminu stosuje się właściwe przepisy prawa, a w szczególności:
 - kodeksu cywilnego
 - ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144 poz. 1204)
 - ustawy z dnia 5.07.2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym (Dz. U. nr 126 poz. 1068)
 - ustawy z dnia 21.07.2000 r. prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 73 poz. 852 z późn. zm.)
 - ustawy z dnia 4.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. nr 80 poz. 904 z późn. zm.)

**Regulamin niniejszy zatwierdzono Uchwałą Rady Nadzorczej S. M. „Północ”
nr 34/2009 i wchodzi w życie z dniem 01.07.2009r. (Prot. Nr 6 /2009)**

Jednocześnie traci moc Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną w Sieci Telewizji Kablowej Spółdzielni Mieszkaniowej „Północ” w Częstochowie zatwierdzony Uchwałą Rady Nadzorczej nr 9/2004 .