

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Umów zawartych do 10.11.2024 r.

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Spółdzielnię Mieszkaniową „PÓŁNOC” 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.

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.

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 zrezygowania 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PARAMETRY TECHNICZNE USŁUG INTERNETOWYCH – zestawienie opisujące szczegółowo oferowane Pakiety łączy 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 rozwinięcie lub polepszenie nie stanowi zmiany warunków Umowy.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

URZĄDZENIE ABONENCKIE – urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, np. modem kablowy, router, moduł dostępowy lub 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 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 posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- 1.2.2 Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach: Regulaminie, Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Cenniku, innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Usług i określonych w Umowie.
- 1.2.3 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi i stosować do nich Cenniki wprowadzane na czas tych Promocji. Regulaminy promocji i Cenniki wprowadzane na okres promocji podlegają zatwierdzeniu przez Zarząd Spółdzielni.
- 1.2.4 Postanowienia odrębnych regulaminów promocyjnych oraz zawartych na ich podstawie Umów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu w trakcie ich obowiązywania.
- 1.2.5 W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie opisanym w Regulaminie.
- 1.2.6 Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej www.tvksmp.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE

- 2.1 Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę na terenach, na których posiada sieć, za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności zgodnie z Cennikiem oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
- 2.2 Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie. 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 elektronicznej. Dostawca Usług niezwłocznie potwierdzi zawarcie Umowy. Podczas zawierania Umowy Abonent zamawia wybrany Pakiet Usług.

- 2.4 Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony (nieokreślony), oznaczony (określony) lub oznaczony z automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony zgodnie z aktualnie obowiązującą Ofertą Usług. W ramach wprowadzanych promocji Dostawca Usług może zawierać z Abonentem Umowę na czas nieokreślony z minimalnym okresem ich trwania, który jest wymagany do skorzystania z oferty promocyjnej.
- 2.4.1 W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową. Przed automatycznym przedłużeniem w/w typu umowy o świadczenie usług Operator 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 taryfowych usług i odbywa się to poprzez informacje na stronie internetowej Operatora, a dodatkowo poprzez korespondencję e mail do Abonentów, którzy wyrazili chęć i zgodę na taką formę otrzymywania informacji marketingowych.
- 2.5 Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków z osobami:
- które przed podpisaniem Umowy nie spełniały warunków określonych Regulaminem;
 - które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub ich kompletności;
 - 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;
 - z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu;
 - 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;
 - 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 z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien uwiarygodnić swoją tożsamość właściwym dokumentem i podać Dostawcy Usług następujące dane:
- nazwę, serię i numer dokumentu tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu);
 - nazwisko i imię/imiiona;
 - adres zamieszkania/adres korespondencyjny (o ile jest inny niż adres zamieszkania);
 - numer ewidencyjny PESEL;
 - osoba prawna/jednostka organizacyjna zobowiązana jest podać: firmę przedsiębiorcy, odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, nr NIP, REGON.
- 2.10 Dostawca Usług przysługuje prawo do wprowadzenia promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo Regulamin Promocji oraz Cennik dla danej Promocji zatwierdzone przez Zarząd Spółdzielni.
- 2.11 W przypadku ofert promocyjnych, Dostawca Usług może uzależnić skorzystanie z promocji od spełnienia warunków podanych w Regulaminie 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 Po upływie terminu na jaki zawarto Umowę na czas oznaczony ulega ona wygaśnięciu za wyjątkiem opisanym w pkt 2.4.1. Jednocześnie Abonent może zmienić tak zawartą Umowę w Umowę na czas nieoznaczony podpisując stosowny Aneks do Umowy przed jej wygaśnięciem. Umowa zawarta na czas nieoznaczony z minimalnym okresem trwania po jego upływie zmienia się w Umowę na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie rozwiąże Umowy w terminie w niej

- podanym tj. z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Opłata Abonamentowa dla tak zmienionych Umów nie ulega zmianie, chyba że przewidują to warunki dotychczasowej Umowy.
- 2.14 Abonent może zmieniać Pakiety lub zakres Usług objętych Umową przez podpisanie stosownego Aneksu do Umowy w BOK lub przez odpowiedni formularz na stronie Internetowej Dostawcy Usług (o ile taki będzie tam udostępniony). Nie można bezpłatnie dokonać takich zmian w trakcie trwania minimalnego okresu korzystania z Usług objętych Umową, która przewiduje Pakiet Usług, z których Abonent jest zobowiązany do korzystania, chyba, że Abonent rozszerza zakres tych Usług lub zwiększa zamówione Pakiety. Warunki dotyczące zmiany parametrów świadczonych Usług wyszczególnione są w Cenniku oraz Ofercie Usług i uwzględniają posiadane możliwości Dostawcy. Zmiana zakresu Usług podana w Aneksie nastąpi najpóźniej począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym podpisano Aneks do Umowy. Po dokonaniu zmiany Abonent będzie wnosił opłaty w wysokości zgodnej z Cennikiem i wprowadzonymi zmianami. Zmiana zakresu Usług nie zmienia innych warunków Umowy, w szczególności czasu na jaki Umowę zawarto, chyba, że co innego wynika z warunków Umowy.
- 2.15 W przypadku zawierania Umowy lub Aneksu do Umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość Operator obowiązany jest utrwalić oświadczenie Abonenta o zawarciu Umowy lub zmianie warunków Umowy złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowywać je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator obowiązany jest udostępnić treść oświadczenia na każde żądanie Abonenta. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zawarciu Umowy lub zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator doręcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, chyba że jest to niemożliwe lub Abonent zażąda doręczenia potwierdzenia w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonent nie jest uprawniony do odstąpienia od dokonanej zmiany, jeśli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Na żądanie Abonenta, któremu Operator umożliwił zmianę warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1 Przez zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Cenniku i do przestrzegania postanowień 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 Abonencką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa w tym zakresie.
- 3.4 Dostawca Usług utrzymuje sieć w stałej sprawności technicznej i zgodności z obowiązującymi normami, przepisami i warunkami technicznymi przez cały czas trwania Umowy. Dostawca Usług zobowiązuje się do stałego serwisu konserwacyjnego sieci bez pobierania dodatkowych opłat, za wyjątkiem czynności określonych Cennikiem. Uszkodzenia elementów Sieci Przyłącza oraz Urządzeń będących własnością Dostawcy Usług, wynikłe z winy Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego przez Abonenta, ponosi on opłatę za wykonaną dodatkową usługę serwisową, zgodnie z Cennikiem.
- 3.5 Dostawca Usług udostępnia Abonentowi Urządzenie Abonenckie do korzystania z Usług poprzez jego dzierżawę 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 Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług po złożeniu wniosku do 25-go dnia miesiąca, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym został złożony wniosek zgodnie z pkt. 3.7 Regulaminu. Zmiana Pakietów i zakresu Usług może powodować zmianę Abonamentu.
- 3.9 Abonent jest zobowiązany do:
- a) 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;
 - b) korzystania z Usług jedynie na użytek własny, w Lokalu objętym Umową i nieudostępniania Usług osobom trzecim poza jego obręb;
 - c) wyrażenie zgody na instalację i eksploatację Sprzętu Odbiorczego w lokalu, do którego posiada tytuł prawny oraz zapewni na swój koszt zasilanie prądem tego Sprzętu;

- d) 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.
- 3.10 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
- a) dołączenie 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) blokowanie działania oraz próby włamań do systemów, przełamywanie zabezpieczeń oraz wszelkie inne działania powodując nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych i przechwytywanie informacji;
 - i) rozpowszechnianie w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - j) podejmowanie działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Użytkowników Sieci;
 - k) dokonywanie innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem;
 - l) 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.);
 - m) działanie niezgodne z ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używania obelżywego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe;
 - n) 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;
 - o) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa, rozsyłanie spamu.
- 3.11 W przypadku stwierdzenia naruszeń wskazanych w pkt. 3.10. Dostawca Usług wezwie Abonenta, na piśmie za potwierdzeniem odbioru, do zaprzestania dalszych naruszeń i przywrócenie Przyłącza do stanu poprzedniego w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Dodatkowo Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. W przypadku naruszeń, których konsekwencje mogą dotyczyć innych Abonentów Sieci Operator ma prawo do natychmiastowego Zawieszenia świadczenia 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.
- 3.12 Niewywiązanie się w podanym terminie z nałożonych przez Dostawcę Usług obowiązków wskazanych w pkt. 3.11 może skutkować Zawieszeniem Świadczenia Usług i w konsekwencji rozwiązaniem Umowy z winy Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 3.13 Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 3.12 Regulaminu nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres świadczenia Usługi oraz zapłaty ulg uzyskanych na mocy zawartej Umowy. Obowiązkiem Abonenta jest naprawienie wszelkich szkód wyrządzonych Operatorowi i innym Abonentom w wyniku działań niezgodnych z Regulaminem. Dostawca Usług może domagać się zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego, zapłaty za zniszczone dzierżawione Urządzenia Abonenckie.

4. USŁUGA TELEWIZYJNA - CYFROWA TELEWIZJA KABLOWA

- 4.1 Dostawca Usług będzie dostarczał także sygnał do instalacji AZART. 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 nie objęty gwarancją Operatora lub zastąpić taki program w Pakiecie, innym programem o możliwie podobnym charakterze. Programy objęte gwarancją mogą być wycofane z Pakietu na opisanych w Umowie Abonenckiej zasadach regulujących zmianę warunków umowy. Aktualna Oferta Usług Operatora jest dostępna na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta.
- 4.5 Dostawca Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:
- wprowadzenie nowego Programu, Programu Dodatkowego, Pakietu;
 - zastępowanie programów nie objętych 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 umożliwia 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 Na wysokość Opłaty Abonamentowej za świadczenie Usługi korzystania z sieci Telewizji Kablowej składają się: opłaty licencyjne za programy na rzecz nadawców oraz organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i PISF, koszty bieżącej obsługi Abonenta, konserwacji, obsługi serwisowej, usuwania usterek i Awarii, modernizacji i amortyzacji Sieci, koszty utrzymania linii telekomunikacyjnej (w tym energia elektryczna) oraz podatki (w tym VAT), koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, opłaty na rzecz KRRiT oraz UKE, pozostałe koszty działalności telekomunikacyjnej w zakresie prowadzenia sieci TVK, w tym licencje i koszty wsparcia serwisowego. Opłata Abonamentowa nie zawiera w sobie Opłat Przyłączeniowej, Aktywacyjnej i Jednorazowej oraz odsprzedaży sprzętu (Urządzenia Abonenckiego).
- 4.7 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.
- 4.8 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 łączy, Pakietów usług, jakości usług oraz mechanizmy ich pomiaru określone są w Parametrach technicznych Usług Internetowych. Ewentualne znaczne odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyłącznie krótkotrwały, co może powodować ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług. W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług Internetowych na rzecz Abonentów będących konsumentami, a wykonaniem usługi opisanym w niniejszym paragrafie, w szczególności w stosunku do minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w Regulaminie.
- 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;

- b) 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;
 - c) 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.);
 - d) 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 Na wysokość Opłaty Abonamentowej za świadczenie Usługi korzystania z dostępu do Internetu składają się: opłaty za łącza dostępowe do Internetu, koszty bieżącej obsługi Abonenta, obsługi serwisowej, usuwania usterek i Awarii, modernizacji i amortyzacji Sieci, podatki (w tym VAT), koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, pozostałe koszty działalności telekomunikacyjnej w zakresie prowadzenia Usługi dostępu do Internetu w sieci. Opłata Abonamentowa za Dostęp do Internetu nie obejmuje w sobie kosztów utrzymania wykorzystywanej linii telekomunikacyjnej TVK w zakresie koniecznym do wykonywania Usługi Dostępu do Internetu. Z uwagi na to Abonent nie korzystający z Usługi Cyfrowej TVK, a korzystający tylko z Usługi Dostępu do Internetu wnosi dodatkową opłatę Abonamentową za utrzymanie linii w wysokości określonej w Cenniku Dostawcy Usług. Opłata Abonamentowa nie zawiera w sobie Opłat Przyłączeniowej, Aktywacyjnej i Jednorazowej oraz odsprzedaży sprzętu (Urządzenia Abonenckiego).
- 5.7 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.
- 5.8 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.
- 5.9 Dostawca Usług ma prawo do wprowadzenia do Oferty Usług nowych Usług Telekomunikacyjnych w miarę powstawania możliwości technicznych i dostępności technologii oraz zapotrzebowania Abonentów.
- 5.10 Prędkości transmisji danych w poszczególnych Pakietach są określone w Umowie i Cenniku i są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania i wysyłania danych. Są to maksymalne, zwykle dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych podawane dla pobierania i wysyłania danych jako procentowa wielkość będąca stosunkiem tych prędkości do prędkości maksymalnej i przedstawiają się następująco:

Deklarowana prędkość pobierania danych w zakresie:	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobową)	Prędkość minimalna
Do 100 Mbps	80 procent	40 procent
Powyżej 100 Mbps	70 procent	40 procent
Deklarowana prędkość wysyłania danych w zakresie:	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobową)	Prędkość minimalna
Do 10 Mbps	80 procent	40 procent
Powyżej 10 Mbps	70 procent	40 procent

Podane w Tabelach określenia prędkości oznaczają:

- a) Prędkość minimalna, tj. najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi;
 - b) Prędkość zwykle dostępna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przez co najmniej okres świadczenia Usługi;
 - c) Prędkość deklarowana, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej.
- 5.11 Prędkości podane w tabelach powyżej są dostępne bezpośrednio za modemem lub urządzeniem końcowym OLT sieci światłowodowej. Są zależne od:
- a) zachowania normalności warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń będących poza kontrolą Dostawcy;
 - b) ograniczeń prędkości danych mogących występować poza Siecią i kontrolą Dostawcy;
 - c) krótkotrwałego wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci;
 - d) urządzeń końcowych w zakresie ich parametrów technicznych, ilości, konfiguracji, stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pomocą łącza bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości uzyskiwanych przy połączeniu kablowym, co wynika z właściwości transmisji bezprzewodowych.

- 5.12 Korzystanie z poszczególnych aplikacji, treści lub usług wymagających wyższych prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna (tabele powyżej) jest zależne i może być ograniczone w poniższych sytuacjach:
- odtworzenia treści wideo (streaming) o wysokich częstotliwościach i dużej przepływności;
 - jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług na urządzeniach podłączonych do łącza w Lokalu Abonenta;
 - korzystania z treści, aplikacji lub usług, które mają wymagane prędkości transmisji zbliżone do maksymalnych wartości dostępnych w Pakiecie usług, z którego korzysta Abonent.
- 5.13 Pomiar parametrów łącza odbywa się w sposób określony w Parametrach technicznych usług internetowych – Mechanizm pomiaru łącza.
- 5.14 Abonentowi przysługuje prawo do ulgi (bonifikaty) z tytułu nie dotrzymania parametrów łącza. Zasady przyznawania bonifikaty i odszkodowania oraz ich wysokość określona jest w pkt. 9 Regulaminu.

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 jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
- 7.3 Podpisując Protokół Zdawczo Odbiorczy z wpisanymi cechami charakterystycznymi, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Z chwilą otrzymania Urządzenia na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.
- 7.4 W przypadku udostępnienia Urządzenia Abonenckiego Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzenia przekazanego przez Dostawcę Usług.
- 7.5 Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go, odpłatnie lub nieodpłatnie, osobom trzecim lub też używania Urządzenia Abonenckiego poza Lokalem objętym Umową.

- 7.6 Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem 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 któregokolwiek z naruszeń pkt. 7.4 – 7.7 Regulaminu przez Abonenta Dostawca Usług uprawniony jest do dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego względnie do zablokowania i unieważnienia Karty Dostępu Warunkowego po upływie 7 dniowego, wyznaczonego pisemnie przez Dostawcę Usług, terminu do zaniechania naruszeń.
- 7.9 Naprawa lub wymiana udostępnionego w dzierżawę Urządzenia Abonenckiego następuje:
- 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 za wdzierżawione Urządzenie Abonenckie według stawki podanej w Cenniku. Powyższe żądanie zapłaty dotyczy także przypadku zwrócenia 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 wyładowań atmosferycznych.

8. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARII

- 8.1 W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
- a) nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd i Sprzętu Odbiorczego w sygnał telekomunikacyjny, wykonywaniu okresowych przeglądów i regulacji wszystkich elementów sieci;
 - b) udzielaniu informacji, przyjmowaniu zgłoszeń telefonicznych i osobistych w Biurze Obsługi Klienta, usuwaniu zgłoszonych usterek;
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
 - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie poprzez telefon lub przy wizycie w BOK informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta;
 - e) dokonywania w Lokalu Abonenta, w miarę posiadanych przez Operatora możliwości, czynności związanych z konfiguracją Sprzętu Odbiorczego Abonenta. Dostawca Usług nie wykonuje żadnych czynności związanych z przystosowaniem Sprzętu Odbiorczego Abonenta do odbioru świadczonych Usług (np. instalacja systemu, sterowników, montaż kart sieciowych itp.).
- W celu realizacji obsługi serwisowej Dostawca Usług umożliwia kontakt osobisty, telefoniczny lub e-mailowy z Biurem Obsługi Klienta w godzinach pracy Spółdzielni, a po godzinach pracy i w dni wolne od pracy umożliwia zgłaszanie usterek, osobiste lub telefoniczne, w siedzibie Spółdzielni, ul. Michałowskiego 17 w Częstochowie. Numery telefonów BOK oraz siedziby Spółdzielni podane są: na stronie www.tvksmp.pl oraz na książeczkach opłat.
- 8.2 Za zleczone 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, numer 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.
- 8.10 Dostawca Usług zamieszcza na stronie 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 zamieszcza informacje o jakości usług. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie 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 przekaże 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 przekaże 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.

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:
 - a) 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);
 - b) 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.
- 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:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - h) 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:
- a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) 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;
 - e) 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;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

10. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 10.1 Tryb i warunki rozwiązania Umowy uregulowane są w Umowie.
- 10.2 Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu.
- 10.3 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 Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta 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. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło złożenie wypowiedzenia Umowy.
- 10.4 W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z Umowy.
- 10.5 Umowa wygasa w przypadku:
- a) upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas oznaczony);
 - b) śmierci Abonenta (po okazaniu stosownych dokumentów przez osoby uprawnione) albo osoby prawnej, o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby;
 - c) likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług, o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy;
 - d) utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
- 10.6 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.
- 10.7 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 mieszkań, o ile Abonent nie podał innego adresu do korespondencji. Operator wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności. Po wypowiedzeniu Umowy. Abonent chcący dokonać zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę z Operatorem bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zwrotu ulgi udzielonej w związku ze świadczeniem usług na zasadach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania). Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę Internetu nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Operator wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę Internetu nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.
- 10.8 Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę z winy Operatora 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. W przypadku, gdy Abonent zawarł Umowę obejmującą także usługę Internetu, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte umową.
- 10.9 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 za przyznane ulgi według Regulaminu Promocji na jakiej podpisano Umowę, zapłaty odszkodowania na rzecz Operatora, o ile takie wynika z zawartej Umowy;
 - d) zapłaty wszystkich innych roszczeń Dostawcy Usług wobec Abonenta, jeśli wynikają one z zawartej Umowy i warunków promocji na jakiej ją zawarto;
 - e) w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Operator przeniósł na Abonenta własność Urządzenia Abonenckiego po cenie promocyjnej, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości odpowiadającej różnicy pomiędzy rzeczywistą ceną Urządzenia w chwili zawierania Umowy a jego ceną promocyjną zapłaconą przez Abonenta, pomniejszonej o proporcjonalną wysokość ceny Urządzenia za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania w stosunku do podanego w Umowie minimalnego okresu jej trwania;
 - f) w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Operator przeniósł na Użytkownika własność Urządzenia Abonenckiego w zamian za zapłatę kwoty za Urządzenie w ratach określonych w Umowie lub Aneksie, cała pozostała do zapłaty kwota staje się natychmiast wymagalna i winna zostać zapłacona Operatorowi w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy.
- 10.10 Po upływie 14 dni od rozwiązania, wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej, strony www Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. Abonent może jednak żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do konta pocztowego na serwerze Operatora przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy. Żądanie takie wymaga formy pisemnej i powinno być dostarczone do Operatora nie później niż 14 dni od rozwiązania Umowy.
- 10.11 W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia należna Dostawcy Usług z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta, nie przekroczy wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania oraz minimalnego okresu trwania podanego w warunkach promocji. Roszczenie nie przysługuje Dostawcy Usług w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi chyba, że przedmiotem ulgi jest dostarczenie Urządzenia Abonenckiego.
- 10.12 Dodatkowo Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług w przypadku:
- a) jeżeli Abonent używa Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem i instrukcją, a przez to naraża go na uszkodzenie lub zniszczenie;
 - b) udostępnia sprzęt lub Usługę osobom trzecim;

- c) kopiuje programy lub ich części w celach przekraczających użytek własny, a w szczególności, gdy wiąże się to z uzyskiwaniem korzyści majątkowych;
 - d) używa urządzeń lub wykonuje działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci;
 - e) uniemożliwia Dostawcy Usług wymianę sprzętu, dostęp do niego w celu dokonania przeglądu, pomiarów lub usunięcia Awarii;
 - f) udostępnia Usługę poza lokal objęty Umową;
 - g) dokonuje zmian w użyczonym Sprzęcie Dostawcy Usług;
 - h) wykonuje inne czynności lub zachowania mające wpływ na prawidłowość funkcjonowania Sieci i Usług dla innych Abonentów, opisane w Regulaminie jako zabronione.
- 10.13 Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku. Operator jest obowiązany świadczyć usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi. Dotychczasowy i nowy Dostawca Usług dostępu do sieci Internet są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnień Abonenta przez stworzenie odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych. Sposób realizacji zachowania ciągłości usług, współpracy Operatorów regulują przepisy, w tym ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej. Za okres świadczenia usługi Abonent ponosi podane w Cenniku i Umowie stosowne opłaty.

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

- 11.1 Opłaty za korzystanie z usług Dostawcy Usług są określone w Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.
- 11.2 Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Abonamentowej w wysokości określonej w Umowie do 20-go dnia każdego miesiąca za dany miesiąc lub w terminie wskazanym na rachunku, na podstawie faktury lub innego dokumentu np. książeczka opłat wystawionej przez Dostawcę Usług, na konto bankowe wskazane w tym rachunku / fakturze lub dokumencie np. książeczce opłat. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. Dostawca Usług może w rachunku / fakturze obejmującej Opłatę Abonamentową wyszczególnić pozycje kosztowe kształtujące wysokość 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 Cenniku;
 - b) Opłata Aktywacyjna za Aktywację każdej z Usług – w wysokości określonej w Cenniku. Opłata nie jest pobierana o ile pobierana jest Opłata Przyłączeniowa;
 - c) Abonament za każdą z Usług – w wysokościach określonych w Cenniku. Wysokość Opłaty Abonamentowej dla danego Abonenta jest sumą Opłat Abonamentowych za zamówione Usługi. Należności z tego tytułu traktowane są całościowo jako Abonament;
 - d) opłaty za Usługi Dodatkowe – w wysokości określonej w Cenniku.
- 11.6 W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora Abonent jest zobowiązany do uregulowania Abonamentu począwszy od dnia uruchomienia Usługi.
- 11.7 W przypadku zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
- 11.8 W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
- 11.9 Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej (dostępnej u Operatora), w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.
- 11.10 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.
- 11.11 Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 11.12 Opłaty: Jednorazowa, Przyłączeniowa i Aktywacyjna nie podlegają zwrotowi.

12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 12.1 Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
- 12.2 Jeżeli szkoda wynika z nienależytego wykonania Umowy lub jest następstwem czynu niedozwolonego Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.

- 12.3 Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wynikało z:
- przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu;
 - działania Abonenta niezgodnego z prawem;
 - innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności itp.;
 - wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych.
- 12.4 Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.
- 12.5 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy (niedotrzymanie warunków jakości usług) przez Dostawcę Usług Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Dodatkowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi nie było możliwe z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.
- 12.6 Z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonej w Umowie Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej obowiązującej w miesiącu, w którym Usługa miała być świadczona, za każdy dzień zwłoki.
- 12.7 Odszkodowanie następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt. 9.
- 12.8 Dane dotyczące jakości usług:
- Dostawca Usług świadczy usługi telekomunikacyjne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
 - Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać w sposób ciągły sygnały w Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi w Polsce Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie z zastrzeżeniem stosowania Urządzeń Abonenckich o odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu;
 - Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wykorzystania całego pasma częstotliwości kablowej, tj. 5MHz – 862MHz;
 - Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść programów ani audycji programowych w nich zawartych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta w sieci Internet;
 - Dostawca Usług może udostępniać Abonentom w okresach testowych nieodpłatnie w poszczególnych Pakietach programy spoza wykazu programów oraz szybsze prędkości łącza Internetowego;
 - Dostawca Usług zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do sprzedaży lub dzierżawy Abonentowi Urządzeń Abonenckich niezbędnych do świadczenia usługi, bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie;
 - Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług spowodowanych konserwacją lub modernizacją Sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin i nie więcej niż przez 36 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Przekroczenie wskazanego okresu skutkuje obniżeniem Abonamentu za Usługę zgodnie z pkt. 12.5 Regulaminu;
 - Dostawca Usług zobowiązany jest w miarę możliwości technicznych do niezwłocznego usuwania usterek, awarii i wad w jakości świadczonych usług w terminie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia lub w terminie uzgodnionym z Abonentem. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza lokalem Abonenta lub miejscem przez niego kontrolowanym np. wydzielony, zamknięty przez Abonentów korytarz itp.;
 - Operator dokonuje analizy poziomu jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych, a ich wskaźniki publikuje na swojej stronie internetowej www.tvksmp.pl:
 - średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci (w dniach);
 - średni czas usunięcia uszkodzenia (w godzinach);
 - liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w sieci telekomunikacyjnej;
 - reklamacje (%).
 - Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż jednego Gniazda Abonenckiego przy wykorzystaniu jednej Instalacji. Przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędna jest rozbudowa Instalacji w lokalu Abonenta. Pomiar sygnału i jakości usług dokonywany jest na wyjściu z pierwszego Gniazda Abonenckiego.
- 12.9 Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług obejmujące następujące informacje:
- Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
 - Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie i Regulaminie;
 - Dostawca usług wprowadza procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość usług telekomunikacyjnych. Pomiar jakości łącza Internetowego odbywa się zgodnie z procedurą zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług telekomunikacyjnych przez Abonenta, Dostawca usług podejmuje adekwatne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:
 - eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci Dostawca usług lub usług telekomunikacyjnych, lub

– przerywa lub ogranicza świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do tego Abonenta.

13. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 13.1 Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych.
- 13.2 Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Operatora w celu wykonania Umowy (świadczenia Usług) wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących 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 Mieszaniowa „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 wywoływane, 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. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej www.tvksmp.pl.
- 13.8 Dostawca Usług uprawniony jest przez Abonenta w momencie podpisanie Umowy lub Aneksu do Umowy, do przetwarzania danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną podanych w Regulaminie w części 2 Regulaminu. Za zgodą Abonenta Dostawca Usług może także przetwarzać inne dane Abonenta.
- 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:
- a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - b) 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:
- a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) 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 krótkotrwałe 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.
- 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. „Północ” 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.).