

SPIS TREŚCI

- DZIAŁ I - Postanowienia ogólne
- DZIAŁ II - Warunki świadczenia usług telewizji kablowej.
- DZIAŁ III - Warunki zawierania i rozwiązywania umowy oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług telewizji kablowej.
- Rozdział 1. Postanowienia ogólne
- Rozdział 2. Warunki zawarcia umowy
- Rozdział 3. Warunki realizacji umowy
- Rozdział 4. Zmiana umowy
- Rozdział 5. Rozwiązanie umowy
- Rozdział 6. Wygaśnięcie umowy
- DZIAŁ IV - Odpowiedzialność
- DZIAŁ V - Opłaty
- DZIAŁ VI - Reklamacje
- DZIAŁ VII - Przetwarzanie danych osobowych
- DZIAŁ VIII - Postanowienia końcowe

DZIAŁ I - Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin został wydany na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. t.j. z 2016, poz. 1489, z późniejszymi zmianami)

§ 2

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **ABONENT** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę abonencką.
2. **OPERATOR – (Spółdzielnia Mieszkaniowa)**, firma działająca i świadcząca usługi telewizji kablowej na podstawie przewidzianych prawem koncesji, zezwoleń i zgłoszeń oraz w oparciu o zawarte umowy, porozumienia, zezwolenia zawarte z nadawcami itp.
3. **ABONAMENT** - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, na podstawie zawartej Umowy.
4. **UMOWA** - pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy, którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usługi telewizji kablowej, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron, której integralną częścią jest każdorazowo niniejszy regulamin.
5. **SIEĆ TVK** – sieć telekomunikacyjna, za pomocą której, Operator świadczy usługi telewizji kablowej.
6. **PRZYŁĄCZE** – urządzenia i okablowanie na nieruchomości i/w lokalu Abonenta, stanowiące wyłączną własność Operatora. Urządzeniami w rozumieniu niniejszego Regulaminu są zainstalowane w mieszkaniu kable, gniazda, konwertery, dekodery i inny sprzęt niezbędny do odbioru programów rozprowadzanych przez Operatora.
7. **INSTALACJA** - wykonanie Przyłącza w lokalu Abonenta.
8. **BIURO OBSŁUGI KLIENTA (BOK)** – miejsce wyznaczone przez Operatora, w którym kontaktuje się on przez uprawnionego pracownika.
9. **KAUCJA** – określona suma pieniędzy, której zadaniem jest zabezpieczenie roszczeń w przypadku nie wywiązywania się z umowy.

DZIAŁ II - Warunki świadczenia usług telewizji kablowej

§ 3

1. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Operator świadczy usługi w zasięgu sieci TVK i w zakresie istniejących możliwości technicznych na podstawie wymaganego prawem Zezwolenia Telekomunikacyjnego wydanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej ewentualnie ich poprzedników lub następców prawnych oraz niniejszego Regulaminu.
3. W razie braku możliwości technicznych wykonania instalacji, występującego przed zawarciem Umowy, Operator może odmówić jej zawarcia. Znaczne trudności w wykonaniu przyłącza i instalacji przed zawarciem Umowy upoważniają Operatora, do uzgadniania z Abonentem, sposobu wykonywania usługi, w szczególności określenia możliwego terminu i kosztu Instalacji, uzgodnienie to wymaga formy pisemnej.

§ 4

1. Operator zobowiązuje się w terminie uzgodnionym z Abonentem, wykonać Przyłącze w lokalu wskazanym w umowie. Dzień wykonania Instalacji jest dniem rozpoczęcia świadczenia usług.
2. Abonament będzie naliczany począwszy od następnego miesiąca po miesiącu, w którym nastąpił dzień zakończenia Instalacji.

§ 5

1. Przyłącze stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do korzystania z przyłącza i usług telewizji kablowej przez okres trwania Umowy.
2. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Przyłączem, w szczególności nie ma prawa udostępniania jakiegokolwiek z elementów Przyłącza (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
3. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania wszystkich elementów Przyłącza w stanie nieuszkodzonym oraz do niewykorzystywania jakiegokolwiek z elementów Przyłącza do celów innych niż dozwolone na podstawie Umowy bądź też na podstawie umowy o świadczenie usług stałego dostępu do Internetu zawartej z Operatorem.

DZIAŁ III – Warunki zawierania i rozwiązywania umowy oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług telewizji kablowej

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 6

Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.

§ 7

Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług dostarczania sygnału telewizji kablowej za pośrednictwem sieci TVK w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie, w szczególności w zakresie wynikającym z wybranego przez Abonenta pakietu programów wybranego z Oferty Usług Operatora, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego uiszczania opłat wynikających z Cennika załączonego do zawartej umowy.

§ 8

Abonent zawiera Umowę osobiście lub poprzez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie, a podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Operatora, notariusz lub polska placówka dyplomatyczna lub konsularna.

§ 9

Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (odpisem ze stosownego rejestru).

§ 10

Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba przez niego upoważniona.

Rozdział 2. Warunki zawarcia umowy

§ 11

1. Umowa jest zawierana przez Operatora na wniosek osoby zainteresowanej, w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia u Operatora, po spełnieniu przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu.
2. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych, umożliwiających wykonanie Umowy.

§ 12

1. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną lub osobą reprezentującą osobę prawną lub jednostką organizacyjną winien on wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez upoważnionego pracownika Operatora).
2. Ponadto, przy zawieraniu Umowy, Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL, nr dowodu, a osoba prawna / jednostka organizacyjna: nazwę firmy, odpis z właściwego rejestru lub ewidencji, oraz numer NIP i REGON.
3. Umowa może być zawarta z użytkownikiem legitymującym się tytułem prawnym do lokalu. W przypadku posiadania przez użytkownika tytułu prawnego do lokalu, innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie umowy wymaga przedstawienia przez użytkownika pisemnej zgody odpowiednio, właściciela, użytkownika wieczystego lub osoby, której przysługuje spółdzielcze prawo do lokalu na instalację urządzeń tvk w lokalu.
4. Abonent nie będący właścicielem lokalu, w którym będzie świadczona usługa, a która posiada umowę najmu dokonuje przy podpisaniu umowy wpłaty Kaucji w wysokości trzy miesięcznego Abonamentu zgodnie z cennikiem usług Operatora. W przypadku rezygnacji z usługi przez Abonenta i uregulowaniu wszystkich opłat Abonamentowych, Kaucja podlega zwrotowi.

§ 13

1. W przypadku opuszczenia mieszkania przez dotychczasowego abonenta jest on zobowiązany do spłaty ewentualnego zadłużenia z tytułu abonamentu oraz do poinformowania Operatora o fakcie opuszczenia mieszkania.
2. Z nowonabywcą Operator zawiera nową umowę abonencką, przy czym w przypadku zadłużenia z tytułu abonamentu przez dotychczasowego Abonenta, nowonabywca dokonuje zapłaty za podłączenie zgodnie z cennikiem usług. W przypadku braku zadłużenia Operator zobowiązuje się do nieodpłatnego zawarcia umowy z nowym odbiorcą.

Rozdział 3. Warunki realizacji umowy

§ 14

1. Świadczenie usług telewizji kablowej rozpoczyna się w terminie określonym Umową.

§ 15

Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Operatora sprawdzanie stanu technicznego urządzeń abonenckich zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości.

§ 16

1. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń urządzeń będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie Operator.
2. Operator nie jest zobowiązany do uruchamiania, naprawy, strojenia i innych czynności związanych z odbiornikami radiowymi i telewizyjnymi lub innymi urządzeniami będącymi własnością Abonenta.

Rozdział 4. Zmiana umowy

§ 17

Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu przez Strony.

§ 18

1. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
2. Zmiana pakietu programowego wymaga wypełnienia przez Abonenta pisemnego wniosku do umowy.
3. Operator aktywuje u Abonenta odpowiednio zmieniony pakiet programowy w terminie 3 dni od otrzymania wniosku o zmianie.

§ 19

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości Abonamentu, jeżeli wynika ona ze zmiany kosztów świadczenia usługi bądź ze wzrostu obciążeń działalności Operatora a w szczególności:
 - a) Wzrostu stawek opłat, oferowanych za kanały przez nadawców,
 - b) Wzrostu kursu walut, w których OPERATOR opłaca licencje,
 - c) Wzrostu opłat na rzecz organizacji zarządzających prawami autorskimi,
 - d) Wprowadzenie do oferty programowej nowych kanałów,
 - e) Wzrostu kosztów utrzymania, rozbudowy infrastruktury TVK,
2. Zmiana, o której mowa w ust. 1 nie powoduje zmiany warunków niniejszej Umowy.
3. Operator jest zobowiązany zawiadomić Abonenta o zmianie wysokości Abonamentu z podaniem przyczyn uzasadniających zmianę z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego.
4. W razie zmiany wysokości Abonamentu, Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy ze skutkiem na ostatni dzień, w którym obowiązuje abonament w dotychczasowej wysokości.

Rozdział 5. Rozwiązanie umowy

§ 20

1. Umowa obowiązuje Strony od daty jej zawarcia i pozostaje ważna przez czas nieokreślony jednak nie krótszy niż 3 miesiące.
2. Dopuszcza się zawarcie umowy na inny czasookres. Zostaje on określony w regulaminach Promocji, lub wynegocjowany z klientem potwierdzonym protokołem z negocjacji.
3. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, może być ona wypowiedziana, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem, że skutkuje ono na koniec ostatniego pełnego miesiąca kalendarzowego po złożeniu oświadczenia o wypowiedzeniu.

§ 21

Umowa może być wypowiedziana przez Operatora w trybie natychmiastowym w następujących przypadkach:

1. zalegania przez Abonenta z zapłatą Abonamentu za usługi telewizji kablowej przez okres jednego miesiąca rozliczeniowego i nie uregulowania zaległości mimo uprzedniego wezwania do zapłaty i udzielenia Abonentowi miesięcznego terminu do zapłaty zaległości, pod rygorem rozwiązania bez wypowiedzenia,
2. nie udostępnienia lokalu pod obecność Abonenta na czas wykonania okresowych konserwacji sieci TVK po uprzednim uzgodnieniu z abonentem terminu udostępnienia lokalu,
3. wykonania samowolnych przeróbek Przyłącza Sietciowego potwierdzonych pisemnym protokołem operatora sporządzonym przy udziale Abonenta,
4. udostępnienia sygnału sieci TVK osobom trzecim potwierdzonym pisemnym protokołem operatora sporządzonym przy udziale Abonenta, bądź jakichkolwiek innych naruszeń postanowień § 5 ust. 2 lub ust. 3.

Rozdział 6. Wygaśnięcie umowy

§ 22

Umowa wygasa w przypadku:

1. śmierci Abonenta,
2. w przypadku utraty zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej na skutek zmian warunków ekonomiczno - prawnych przez Operatora, utraty uprawnień do świadczenia usług objętych Umową lub wykreślenia go z odpowiedniego rejestru.

DZIAŁ IV – Odpowiedzialność

§ 23

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telewizji kablowej w zakresie określonym w Prawie telekomunikacyjnym.
2. W przypadku przerw w dostępie do sieci i pogorszenia odbioru sygnału, Abonentowi – na jego wniosek – przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia usług dostępu do sieci lub pogorszenia sygnału.

DZIAŁ V – Opłaty

§ 24

1. Wysokość opłat określa Cennik Usług Operatora.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. Operator może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia.

§ 25

1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem Usług Operatora, w szczególności:
 - a) opłaty dostępu do sieci TVK tj: wykonanie przyłącza/y,
 - b) abonamentu TVK tj: dostęp do sieci, obsługę serwisową,
2. Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i użytkowanie odbiornika radiowego lub telewizyjnego, które są pobierane na podstawie Ustawy o radiofonii i telewizji.

§ 26

1. Operator będzie przysyłał Abonentowi blankiety płatnicze listem zwykłym lub dostarczał osobiście na adres podany w Umowie.
2. Abonentowi korzystającemu z dodatkowych usług Operatora wystawia się zbiorczy blankiet za wszystkie zrealizowane usługi.
3. Operator wystawia faktury VAT na żądanie Abonenta.

§ 27

1. Termin płatności z tytułu zawartej umowy jest określony Umową i podawany na dokumentach płatniczych.
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT lub blankietu płatniczego za okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do BOK.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym lub banku albo datę dokonania płatności przelewem.
4. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności, która zostanie rozliczana w kolejnych następujących po sobie okresach trwania Umowy.

§ 28

Reklamacje mogą dotyczyć:

1. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
2. Wadliwego rozliczenia Usługi.

§ 29

Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej abonentów Operatora.

§ 30

Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna zawierać informacje:

1. Imię, nazwisko i numer zgłaszającego reklamację Abonenta i miejsce świadczenia Usługi (Lokal),
2. Przedmiot reklamacji z przedstawieniem okoliczności jej wniesienia,
3. Datę sporządzenia reklamacji i podpis zgłaszającego reklamację Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Wysokość kwoty, której wypłaty żąda Abonent, numer konta bankowego lub adres na jaki należy przekazać kwotę żądana przez Abonenta albo wniosek o zaliczenie kwoty na poczet przyszłych płatności, w przypadku gdy Abonent żąda zapłaty określonej kwoty.

§ 31

Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, albo od dnia, w którym Usługa została wykonana lub miała być wykonana, a Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia.

§ 32

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Opłat abonamentowych. Zwrot należności następuje na konto wskazane przez Abonenta lub na wniosek Abonenta, kwota wynikająca z uznanej reklamacji może zostać zaliczona na poczet kolejnych okresów rozliczeniowych.

§ 33

Operator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Nie powiadomienie Abonenta o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni przyjmuje się jako uznanie reklamacji.

§ 34

Operator jest administratorem danych osobowych dotyczących Abonenta. Operator przetwarza dane osobowe w zakresie niezbędnym do wykonania usługi. Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych będzie prowadzone w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz w celu promocji (marketingu) usług własnych.

§ 35

Abonent ma prawo wpływu na zakres przetwarzanych danych osobowych i transmisyjnych, a w szczególności:

- a) dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania,
- b) sprzeciwu wobec ich przetwarzania w celach promocyjnych (marketingowych) oraz wobec przekazywania danych innym podmiotom,
- c) żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację.

§ 36

W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. t.j. Z 2017 roku, poz. 459 z póź. zm.) oraz Prawa telekomunikacyjnego (t.j. Z 2016 roku, poz. 1489 z póź. zm.).

§ 37

Abonent oświadcza, że podaje dobrowolnie swoje dane osobowe i wyraża zgodę na ich gromadzenie i przetwarzanie w bazie danych Spółdzielni Mieszkaniowej w Lipnie w sposób określony w Ustawie o ochronie danych osobowych, w celu umożliwienia wykonania usługi będącej przedmiotem umowy.

§ 38

Postanowienia niniejszego Regulaminu i umów należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu lub umowy z przepisem powszechnie obowiązującego prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych, postanowienia te zgodnie z interesem konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Operator po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmie działania zmierzające do zmiany wadliwych postanowień.

**Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Rady Nadzorczej 28/2017 z dnia 29.11.2017 r.
Wchodzi w życie z dniem 01.01.2018 r.**