

REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘP- NYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ MŁODZIEŻOWĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIO- WĄ - OPERATORA TVK TORUŃ Z SIEDZIBĄ PRZY UL. TUWIMA 9 W TORUNIU

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§1 Definicje

1. **Abonament** – opłata za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, na podstawie zawartej Umowy. Na Abonament składają się następujące elementy:

- a) opłata za dostęp do sieci Dostawcy usług,
- b) opłata za możliwość korzystania z usługi opisanej w Umowie,
- c) opłata za usługę serwisową,
- d) inne wynikające z Cennika, Regulaminów, Umowy.

2. **Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zameldowana w lokalu lub posiadająca do niego tytuł prawny, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę abonamentową.

3. **Awaria** – nieplanowana nieprawidłowość funkcjonowania Sieci TVK i/lub innych urządzeń skutkująca

zaprzestaniem świadczenia Usług lub pogorszeniem określonych w Umowie parametrów jakości tych Usług.

4. **Biling** – Szczegółowy Wykaz Połączeń wykonywanych przez Abonenta zawierający datę, okres trwania oraz numery telefonów na jakie inicjowano połączenia.

5. **BOA** – Biuro Obsługi Abonenta Telewizji Kablowej Toruń Młodzieżowej Spółdzielni Mieszkaniowej z siedzibą w Toruniu przy ul. B. Głowackiego 2.

6. **Cennik Usług**– zestawienie cen wraz z opisem usługi stanowiące część Umowy.

7. **Dokument rozliczeniowy** – dokument zawierający wskazanie opłat do zapłaty, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury.

8. **Gniazdo abonenckie** – urządzenie zainstalowane w lokalu abonenta stanowiące zakończenie sieci telewizji kablowej.

9. **Lokal** – lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany przez Abonenta jako miejsce świadczenia usług przez Operatora.

10. **Numer Ewidencyjny** - nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny w celu ułatwienia

dokonywania rozliczeń i komunikowania się z Operatorem.

11. Oferta Programowa – zestawienie Pakietów Programowych wraz z programami telewizyjnymi stanowiące część Umowy.

12. Okres rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy.

13. Operator - Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa z siedzibą w Toruniu przy ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń, działająca i świadcząca usługi telewizji kablowej, wykonująca działalność w formie spółdzielni, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000116913, legitymująca się numerem NIP 8790170343, REGON 0000116913 oraz numerem w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2148.

14. Pakiet Programowy – grupa reemitowanych lub nadawanych przez Operatora programów telewizyjnych programów telewizyjnych i radiowych wybrana przez Abonenta zgodnie z ofertą programową obowiązującą na dzień podpisania umowy.

15. Plan taryfowy – zakres Usługi telefonii stacjonarnej.

16. Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania sprzętu Operatora oraz potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Operatora niezbędnych do świadczenia Usług.

17. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez Młodzieżową Spółdzielnię Mieszkaniową w Toruniu, stanowiący część Umowy.

18. Regulamin promocji – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie promocji stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, to obowiązują zapisy Regulaminu promocji, ale tylko w przypadku, gdy Umowa została zawarta na warunkach promocji, stanowiący część Umowy.

19. Rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych - kwota należna Operatorowi, obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat za połączenia z ostatniego Okresu rozliczeniowego, będąca podstawą do naliczania przez Operatora opłat za korzystanie z Usługi.

20. **Sieć TVK** –zespół elementów stanowiących własność Operatora umożliwiające świadczenie usług telekomunikacyjnych.

21. **Sprzęt Operatora** – rzeczy oddane Abonentowi do odpłatnego lub nieodpłatnego używania na czas trwania Umowy będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym modem.

22. **Terminal abonencki** – komputer lub inne Urządzenie końcowe umożliwiające odbiór, nadawanie, i przetwarzanie danych wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy.

23. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telewizji kablowej, transmisji danych z dostępem do Internetu, telefonii stacjonarnej zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem.

24. **Urządzenie końcowe** – urządzenie stanowiące własność Abonenta lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego niż własność prawa w szczególności aparat telefoniczny, komputer, telewizor lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług.

25. **Usługi / Publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne** - określone w niniejszym Regulaminie lub

Umowie usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami dodatkowymi, w tym w szczególności:

- a) usługi w zakresie telewizji kablowej – dostarczanie programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego,
- b) usługi telefonii stacjonarnej - ustanawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność,
- c) usługi transmisji danych z dostępem do Internetu – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci,
- d) inne – zgodnie z aktualną ofertą usług Operatora.

26. Usługi dodatkowe – usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku Usług.

27. Zamawiający – podmiot zainteresowany zawarciem Umowy.

§2 Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Operatora.

§3 Zakres świadczenia Usług

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zasięgu istniejących możliwości technicznych zgodnie z Cennikiem Usług i Regulaminem oraz Regulaminem promocji na warunkach określonych w Umowie.
2. Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji kablowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego, zmiana sposobu nadawania obrazu i dźwięku w programach telewizyjnych. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Oferty Programowej, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy.

Rozdział II. Zawieranie Umowy

§4 Procedura zawierania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy za promocji for-

mularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora www.tvk.torun.pl. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.

2. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Zamawiającego, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

3. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§5 Warunki Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Umowa może być także zawarta na czas oznaczony, jeżeli Operator przewidzi taką możliwość.

2. Oprócz danych wskazanych w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne DZ. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm. Operator może, za zgodą

użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

3. Wszystkie dane, w tym dane transmisyjne (dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, dane o położeniu Urządzeń końcowych) będą przetwarzane w zakresie niezbędnym dla wykonania Umowy, wystawienia Dokumentów rozliczeniowych, dochodzenia zobowiązań, jak również ich przekazywania osobom trzecim w celach związanych z realizacją Umowy. Przetwarzanie danych nastąpi zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) i innymi przepisami. Abonentowi przysługuje prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do świadczenia Usług Abonentowi. Abonentowi przysługuje prawo żądania

sprostowania danych transmisyjnych, jeżeli są one nieprawdziwe lub nieaktualne.

4. Dane użytkowników końcowych mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

5. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Dane identyfikujące Abonenta zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów lub udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Rozdział III. Wykonanie Umowy

§6 Świadczenie Usług

1. W przypadku braku możliwości technicznych wykonania instalacji, występujących przed zawarciem Umowy o podłączenie lokalu Zamawiającego, Operator może odmówić jej zawarcia.

2. Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie prac w Lokalu niezbędnych dla uruchomienia Usług, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, montaż Gniazda sieciowego oraz Sprzętu Operatora.

3. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.

4. Abonent jest zobowiązany współdziałać przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym w szczególności poprzez zapewnienie Operatorowi dostępu do Lokalu.

5. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń końcowych Abonenta, w szczególności do ich regulacji. Przed rozpoczęciem świadczenia Usług, Operator może przeprowadzić test poprawnego świadczenia Usług. Pozytywny wynik testu dokumentuje podpisany przez strony Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi.

6. Do Sprzętu Dostawcy usług Abonent może podłączyć tylko jedno Urządzenie końcowe. Podłączenie do Sprzętu Dostawcy usług dodatkowych Urządzeń końcowych lub Terminali abonenckich wymaga uprzedniej zgody Operatora i wniesienia przez Abonenta opłaty zgodnie z Cennikiem Usług.

7. W Lokalu w ramach Usług zostaje zainstalowane jedno Gniazdo sieciowe będące własnością Operatora. Operator zobowiązuje się do dostarczenia sygnału o poziomie wystarczającym do obsługi jednego Gniazda sieciowego. Istnieje możliwość dostarczania sygnału do większej ilości Gniazd w Lokalu po uzgodnieniu z Operatorem. Za instalację i eksploatację dodatkowego Gniazda sieciowego w Lokalu Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług.

8. Operator wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:

a) Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

b) Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

c) Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

d) Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji.

e) Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci TVK: - zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci TVK w czasie rzeczywistym, - interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 6 ust. 11. Procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci TVK. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.

f) Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług działanie w postaci czasowego zawieszenia świadczenia Usług po uprzednim zawiadomieniu Abonenta, o ile jest to możliwe.

9. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Operator może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem serwisu internetowego Operatora. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abo-

nenta, Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Operator może przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w serwisie internetowym Operatora.

10. Operator przekazywać będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

11. Operator informować będzie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wy-

kraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

12. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w zakresie, w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Operator może dokonać:

a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci TVK

lub Usług;

b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci TVK, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci TVK lub Usług.

13. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług

oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

14. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięcia Umowy.

15. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Operator oświadcza, iż ponad 90 % przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 48 godzin od uzyskania o nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza 14. Średni czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci wynosi 2 dni od dnia podpisania Umowy. Dane o jakości świadczonych przez Operatora publikowane są również na stronie internetowej Operatora www.tvk.torun.pl.

16. Abonent uzyskuje informacje o aktualnym Cenniku, każdej z Usług, o kosztach usług serwisowych,

ofercie, Regulaminie promocji oraz Regulaminie w następujący sposób: przy podpisaniu Umowy, w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej Operatora www.tvk.torun.pl.

17. Abonent składa zamówienie na Pakiety taryfowe lub/i Pakiety programowe albo dodatkowe opcje Usług w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora www.tvk.torun.pl.

18. Operator gwarantuje poprawną jakość sygnału telewizji kablowej pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału urządzenia oraz karty dostępu warunkowego przekazanych przez Operatora, stanowiących jego wyłączną własność, podlegających zwrotowi zgodnie z Umową i/lub Regulaminem. Na życzenie Abonenta Operator wydaje Abonentowi moduł CAM, jednak w takim wypadku nie gwarantuje poprawnego współdziałania modułu z Urządzeniem końcowym.

19. Operator może zapewnić Abonentowi świadczenie Usług dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z Usług opisanych w zdaniu pierwszym określa Umowa. Regulamin spełnia wymagania ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Operator za-

pewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

§7 Sprzęt Operatora

1. Wszelkie elementy Sieci TVK oraz Sprzęt Operatora zamontowany w Lokalu pozostają własnością Operatora, chyba, że Strony umówiły się inaczej.
2. Sprzęt Operatora może być używany jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.
3. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu Operatora zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Sprzętem Operatora, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania Sprzętu Operatora i zrywania naklejki zabezpieczającej.

4. Operator udostępnia Abonentowi Sprzęt Operatora po podpisaniu przez Abonenta Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi.

5. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator oświadcza, że nie wprowadził ani nie zlecił wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi przez Operatora usług telekomunikacyjnych Sprzętu.

6. Operator rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Sprzętu zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi Sprzętu i/lub dokumencie gwarancji.

§ 8 Zwrot Sprzętu

1. W przypadku odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania, wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Sprzęt w siedzibie BOA w godzinach jego otwarcia w ciągu 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania lub wygaśnięcia. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Sprzętu Operatora będące następstwem prawidłowego używania. W pozostałym zakresie za niewykonanie lub nienale-

żyte wykonanie zobowiązania wskazanego w zdaniu pierwszym Abonent ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego. Jeżeli naprawienie szkody ma nastąpić w pieniądzu wysokość odszkodowania winna być ustalona według cen z daty ustalenia odszkodowania, chyba, że szczególne okoliczności wymagają przyjęcia za podstawę cen istniejących w innej chwili.

2. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

Rozdział IV. Obsługa serwisowa.

Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań

§ 9 Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji oraz obowiązujących przepisach prawa.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiły przerwy, niezależnie od długości ich trwania, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej liczonej według ra-

chunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.

3. Wypłata kary umownej dokonywana jest na podstawie reklamacji złożonej zgodnie z trybem określonym w Regulaminie niezwłocznie po jej uznaniu.

4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi.

§ 10 Obsługa serwisowa

1. Obsługa serwisowa obejmuje:

a) Wykonywanie napraw awaryjnych bez zbędnej zwłoki.

Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty ich zgłoszenia Operatorowi. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-21.00, o ile Abonent nie umówił się w innym terminie za zgodą Operatora. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.

b) Telefoniczną obsługę abonentów w godzinach pracy BOA i całodobową rejestrację zgłoszeń w systemie automatycznym.

Po godzinach pracy pracowników BOA należy pozostawić zgłoszenie automatowi zgłoszeniowemu – automat ten jest okresowo odsłuchiwany przez dyżurnego konserwatora. Poza przypadkami szczególnymi (dotyczącymi Awarii Sieci TVK o dużym zasięgu) nie dokonuje się napraw awaryjnych w godz. 21.00 – 8.00., w sobotę oraz w dni ustawowo wolne od pracy.

c) Konserwację Sieci TVK.

d) Informacje o aktualnie świadczonych Usługach oraz Cenniku.

e) Informacje o ofertach promocyjnych.

2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach.

3. Abonent może kontaktować się z Operatorem w celu skorzystania z obsługi serwisowej w następujący sposób: w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie pod numerem BOA oraz elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora www.tvk.torun.pl.

4. Pozostałe usługi serwisowe, niewchodzące w zakres podstawowej usługi serwisowej podlegają opłacie określonej w Cenniku.

5. Abonent zobowiązany jest w terminie uzgodnionym z Operatorem do umożliwienia dokonania przeglądu instalacji telewizji kablowej, gniazda abonentkiego Operatorowi lub osobie przez niego upoważnionej, o ile zachodzi podejrzenie zakłócenia pracy sieci telewizji kablowej.

6. Do dokonywania napraw, przeróbek, zmian w sieci telewizji kablowej upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.

Rozdział V. Opłaty. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

§ 11 Zobowiązania Abonenta

I. Wykonanie zobowiązań.

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego wykonywania zobowiązań pieniężnych.

2. Wysokość zobowiązań pieniężnych oraz termin płatności określa Dokument rozliczeniowy. Termin płatności okresowych jest nie wcześniejszy niż do 15-ego dnia każdego miesiąca za dany miesiąc kalenda-

rzowy. Termin płatności nieokresowych wynosi 7 dni od dnia dostarczenia Abonentowi Dokumentu rozliczeniowego.

3. Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na rachunek bankowy wskazany na Dokumencie rozliczeniowym lub dzień zapłaty w Kasie BOA. W przypadku, gdy Abonent zalega wobec Operatora z zapłatą z kilku tytułów, a przy spełnianiu świadczenia pieniężnego Abonent nie wskazał, który dług chce zaspokoić, Operator jest uprawniony do wyboru, na jakie zobowiązanie zaliczy otrzymane świadczenie pieniężne.

4. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie, wygaśnięcie lub wypowiedzenie, w tym w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu Usług świadczonych w okresie jej obowiązywania.

5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

6. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania gniazda abonenckiego ani jakiegokolwiek innego z elementów instalacji w jego lokalu (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzeci. Umożliwienie odbioru pakietu programów telewizyjnych odbiorcom po-

zaumownym upoważnia Operatora do natychmiastowego rozwiązania Umowy oraz dochodzenia roszczeń z tytułu utraconych przez Operatora przychodów.

7. Abonent jest zobowiązany do uiszczania abonamentu wysokości określonej w Cenniku Usług zgodnie z wybranym pakietem programowym, bez osobnego wezwania, z góry za dany miesiąc, nie później niż do 15 dnia każdego miesiąca.

8. Zaniechanie wnoszenia abonamentu przez Abonenta przez okres dłuższy niż dwa miesiące upoważnia Operatora do odłączenia sieci telewizji kablowej od gniazda abonenckiego. Operator może skorzystać z powyższego uprawnienia po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie 14 dnia od daty otrzymania wezwania.

Ponowne uruchomienie usługi będzie wówczas możliwe po uregulowaniu zaległości łącznie z naliczonymi odsetkami stawowymi i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację w wysokości kosztów Operatora związanych z tą czynnością.

I. Wykonanie zobowiązań w zakresie telefonii stacjonarnej.

1. Podstawową jednostką taryfikacyjną za wykonanie Połączenia jest 1 sekunda, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
2. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenie jest faktyczny czas trwania Połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowany przez Operatora od chwili zgłoszenia się numeru telefonicznego wywoływanego do chwili rozłączenia się numeru telefonicznego wywołującego lub wywoływanego.
3. Opłaty za Połączenia naliczane są na podstawie Bilingu.

Rozdział VI. Zawieszenie wykonania Umowy

§ 12 Zawieszenie wykonania Umowy

1. Operator może zawiesić wykonywanie Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych Usług na rzecz Abonenta:
 - a) jeżeli Abonent zalega z Abonamentem za co najmniej jeden Okres rozliczeniowy lub posiada inne nie wykonane zobowiązania wobec Operatora powiązane z daną Usługą i pomimo wezwania nie wykonał zobowiązań we wskazanym w wezwaniu terminie.

Jeśli Abonent wykona zobowiązania Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w terminie do 36 godzin od dnia ich wykonania.

b) na pisemny wniosek Abonenta złożony do 20-go dnia miesiąca z jednoczesnym zawieszeniem pobierania opłat od następnego miesiąca, z następującymi zastrzeżeniami:

- zawieszenie określane jest w pełnych miesiącach,
- całkowity czas zawieszenia jest ograniczony do 3-ech miesięcy,
- prawo zawieszenia świadczenia Usług przysługuje tylko Abonentom niezalegającym z wykonaniem zobowiązań wobec Operatora.

W okresie zawieszenia Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w danej Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a Abonent z obowiązku uiszczania Abonamentu za ten okres.

Rozdział VII. Wygaśnięcie Umowy

§ 13 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:

a) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,
b) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.

2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy. W takim przypadku Operator zawiera Umowę z nowym Abonentem i kontynuuje świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

3. Wygaśnięcie Umowy pociąga za sobą obowiązek zwrotu Sprzętu Operatora na warunkach określonych w § 8.

Rozdział VIII. Postępowanie reklamacyjne

§ 14 Powód reklamacji

Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

§ 15 Procedura składania reklamacji

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w siedzibie BOA, a także drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@tvk.torun.pl. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie powyższego okresu pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
2. W przypadku złożenia reklamacji osobiście ustnie lub w formie pisemnej w BOA osoba przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub w formie elektronicznej Operator w terminie 14 od jej złożenia potwierdza przyjęcie reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji zawiera: datę jej złożenia, nazwę, adres i nr telefonu Operatora.

3. 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) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku, gdy złożona ustanie lub w formie pisemnej osobiście przez Abonenta reklamacja nie

spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a) do e), g) lub h), osoba przyjmująca reklamacje w imieniu Operatora jest obowiązana , o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego z pouczeniem, że niezuzpełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację niezuzpełnioną pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku, gdy reklamacja złożona telefonicznie lub w drodze elektronicznej nie spełnia warunków określonych w ust.2 pkt a)do e),g) lub h) Operator, rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do jej prawidłowego rozpatrzenia , niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzuzpełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres uzuzpełnienia , z pouczeniem , że niezuzpełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

§ 16 Odpowiedź na reklamację

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Za

zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, umowie o świadczenie usług lub w odrębnym oświadczeniu - Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela na nią odpowiedzi w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. W wypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela na nią odpowiedzi w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej, a w przypadku gdy adres nie został wskazany - na adres poczty elektronicznej z którego reklamacja została wysłana.

2. Operator udziela odpowiedzi na reklamacje w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamacje zawiera:

- a) nazwę Operatora
- b) informacje o dniu złożenia reklamacji
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu należności określenie wysokości kwoty, terminu wypłaty lub zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie, zgodnie z

wnioskiem Abonenta, zaliczona na poczet przyszłych płatności,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także gdy Abonent jest konsumentem, pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.,

f) dane identyfikacyjne (imię nazwisko i stanowisko) osoby udzielającej odpowiedzi.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostaje doręczona Abonentowi przesyłką poleconą, gdy jest udzielana w formie papierowej.

4. Reklamację złożona po upływie terminu 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 naliczenia, pozostawia się bez odpowiedzi, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

5. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia , uważa się, że została ona uwzględniona.

6. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 15 pkt 1 , niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent w porozumieniu z Operatorem określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą , bez względu na formę , w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Abonentowi doręczona.

Rozdział IX. Postępowanie mediacyjne lub polubowne

§ 17 Postępowanie mediacyjne lub polubowne

Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym Zamawiającym a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia, co najmniej jednej ze Stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane „sądami polubownymi”, tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub dostawców usług pocztowych.

Rozdział X. Postanowienia końcowe

§ 18 Obowiązkiwanie Regulaminu

1. Regulamin niniejszy został przyjęty uchwałą Zarządu Młodzieżowej Spółdzielni Mieszkaniowej w Toruniu z dnia 23 grudnia 2014 r. i wchodzi w życie w dniu 25 grudnia 2014 r.
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego regulaminu traci moc obowiązujący Regulamin Świadczenia Publicznie Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, przyjęty Uchwałą Zarządu MSM z dnia 4 czerwca 2014 r., z mocą obowiązywania od 8 czerwca 2014 r.