

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ
SANDOMIERSKĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ W SANDOMIERZU

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę o świadczenie.

Aktywacja – zespół niezbędnych czynności dla uruchomienia zamówionej Usługi.

Awaria – stan Sieci Telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiający korzystanie z Usług lub powodujący znaczne pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.

Biuro Obsługi Abonenta – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta.

Cennik – zestawienie cen za usługi Operatora, do których płatności zobowiązany jest Abonent.

Lokal Abonenta – nieruchomość lub jej część (np. budynek, lokal mieszkalny lub użytkowy) będące w dyspozycji abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, w którym zlokalizowano Zakończenie Sieci.

Operator – Sandomierska Spółdzielnia Mieszkaniowa w Sandomierzu ul. Maciejowskiego 17 wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 2249.

Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług. Wynosi on jeden miesiąc kalendarzowy.

Opłata abonamentowa – opłata uiszczana przez Abonenta należna Operatorowi w wysokości określonej w Cenniku, Umowie lub Regulaminie za korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora, na podstawie zawartej umowy za jeden Okres rozliczeniowy.

Przyłącze – część sieci telekomunikacyjnej Operatora zainstalowana w Lokalu Abonenta.

Regulamin – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sandomierską Spółdzielnię Mieszkaniową w Sandomierzu”.

Siła wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia jego skutkom.

Tytuł prawny – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu, najem lub inny stosunek zobowiązaniowy potwierdzający możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora w lokalu.

Umowa – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora na mocy, którego Operator zapewni Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

Usługa – usługi świadczone przez Operatora w tym telewizja cyfrowa i analogowa świadczona zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem.

Urządzenie abonenckie - urządzenie telekomunikacyjne stanowiące własność Abonenta przeznaczone do współpracy z Siecią telekomunikacyjną i umożliwiające korzystanie z Usług (np. odbiornik telewizyjny).

Zakończenie sieci – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci telekomunikacyjnej (np. gniazdko TV).

II. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta usługi telewizyjnej polegającej na dostarczaniu do Lokalu poprzez sieć telekomunikacyjną sygnału programów telewizyjnych o jakości zgodnej z obowiązującymi normami technicznymi.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, formę i zawartość programów.
3. Operatorowi przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usługi (zmianę oferty programowej), na którą została zawarta umowa z ważnych przyczyn prawnych, organizacyjnych, ekonomicznych i technicznych. Zalicza się do nich zaprzestanie nadawania programu przez Nadawcę, utratę uprawnień do reemisji, istotne obniżenie jego jakości i oglądalności, brak możliwości technicznych odbioru sygnału programów przez Operatora.
4. O planowanych zmianach oferty programowej Operator poinformuje Abonenta pisemnie nie później niż na 14 dni przed planowaną zmianą. Abonent uprawniony jest do rozwiązania w formie pisemnej Umowy w terminie 21 dni od daty otrzymania zawiadomienia. Umowa ulega wówczas rozwiązaniu na koniec miesiąca, w którym doręczono oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy.
5. Programy oraz ich zawartość są chronione prawem autorskim, korzystanie z nich jest ograniczone do użytku własnego w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych.

III. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem oraz Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora możliwości technicznych świadczenia Usługi.
4. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone na piśmie.
5. Przy zawieraniu Umowy Abonent będący osobą fizyczną powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport lub inny dokument zaakceptowany przez upoważnionego pracownika Operatora), miejsce zameldowania, nr PESEL oraz wykazania posiadania tytułu prawnego do lokalu. Abonent może dodatkowo podać nr tel. kontaktowego, adres korespondencyjny jeżeli jest inny niż adres miejsca zameldowania.
6. 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 wskazane stosownym dokumentem. Abonent zobowiązany jest do przedstawienia aktualnych na dzień podpisania umowy dokumentów identyfikujących jego status prawny w szczególności: odpis z rejestru, NIP, REGON oraz posiadania tytułu prawnego do lokalu.
7. Umowę w imieniu Operatora zawierają osoby uprawnione do reprezentacji Operatora – Członkowie Zarządu bądź osoby przez niego upoważnione, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (odpis z KRS, pełnomocnictwo udzielone na piśmie).
8. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:
 - a) które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
 - b) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub – zdaniem Operatora – budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
 - c) z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.

VI. AKTYWACJA I ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie określonym w Umowie.
2. Jeśli Aktywacja Usługi jest powiązana z koniecznością wykonania lub modyfikacji Przyłącza w Lokalu Abonenta Operator poinformuje Abonenta o rodzaju i zakresie czynności z tym związanych.
3. Abonent w związku z wykonaniem Przyłącza wyraża zgodę na wykonanie w Lokalu koniecznych prac takich jak: przewiercanie niezbędnych otworów, prowadzenie kabli, montaż Zakończenia sieci i inne czynności niezbędne do

wykonania aktywacji usługi oraz przygotowania Lokalu do wykonania tych prac i czynności.

4. Abonent wyraża zgodę na nieodpłatne korzystanie z energii elektrycznej przy wykonywaniu Przyłącza.
5. Wykonane przez Operatora przyłącze pozostaje wyłączną własnością Operatora i służy wyłącznie do świadczenia Usług, na które Abonent zawarł z Operatorem Umowę.
6. Wykonanie przyłącza Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na dokumencie przedłożonym przez wykonującego Przyłącze.
7. Abonent jest zobowiązany do udostępniania na żądania Operatora Lokalu w zakresie jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego i funkcjonowania Przyłącza.

IV. ZMIANA REGULAMINU I CENNIKA

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika i Regulaminu. Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej zmiany w Cenniku i Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian.
2. Dodatkowo, na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika i Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumienia się na odległość.
3. Jeśli Abonent nie zaakceptuje zmian Cennika, Regulaminu ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca poprzedzającego wprowadzenie zmian Cennika, Regulaminu. Oświadczenie o braku akceptacji powinno być dostarczone Operatorowi w formie pisemnej nie później niż w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian.
4. Jeżeli Abonent nie rozwiązał Umowy w sposób określony w ust.3 uważa się, że Abonent akceptuje zmiany Cennika i Regulaminu.
5. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z powodu nie zaakceptowania zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulg.
6. Zapisu ust. 5 nie stosuje się, jeśli konieczność wprowadzania zmian, o których mowa w ust. 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

V. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za pisemnym jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.

2. Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od sieci, jeżeli:
 - a) Abonent zalega z opłatą należną Operatorowi o co najmniej 60 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie;
 - b) Abonent umożliwia dodatkowe korzystanie z usługi za pomocą sieci osobie trzeciej, w tym podłączy dodatkowe urządzenie do Przyłącza lub umożliwi korzystanie z usługi za pomocą sieci poza Lokalem Abonenta;
 - c) Abonent dokona samowolnie przeróbki przyłącza lub jego uszkodzenia;
 - d) Abonent nie dopuści do okresowej kontroli stanu technicznego Przyłącza, o którym mowa w pkt IV.7. Regulaminu bez uzasadnionych powodów;
3. Umowa wygasa w przypadku:
 - upływu okresu na jaki została zawarta (w przypadku Umowy zawartej na czas określony),
 - śmierci Abonenta albo ustania osoby prawnej,
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

VI. OBSŁUGA SERWISOWA

1. W czasie trwania umowy Operator zapewnia obsługę serwisową polegającą na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłości zasilania oraz działaniach mających na celu zagwarantowanie ciągłego świadczenia Usług zgodnych z odpowiednimi parametrami i wymaganiami technicznymi,
 - b) dokonywania kontroli prawidłowości korzystania z Przyłącza,
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania o zauważonych awariach i nieprawidłowościach związanych z działaniem Usług, oraz może zasięgać informacji o Usługach osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub telefonicznie w Zakładzie Wykonawstwa Własnego Operatora.
3. Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii lub nieprawidłowości w działaniu Usługi w możliwie najkrótszym czasie nie później jednak niż po upływie 12 godzin od momentu powzięcia informacji o Awarii.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić dostęp przedstawicielom Operatora do Lokalu w celu dokonania przeglądu i pomiarów a także usunięcia Awarii lub usterki Przyłącza. W przypadku braku dostępu do Lokalu termin, o który mowa w pkt 3 ulega przesunięciu.
5. Operator nie odpowiada za nieprawidłowości lub brak możliwości korzystania z usługi wynikające z uszkodzenia lub złego stanu technicznego Urządzenia Abonenckiego (odbiornik telewizyjny).
6. Awarie i uszkodzenia Przyłącza powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt.

7. Operator nie zapewnia obsługi technicznej urządzeń abonenckich w tym: wyszukiwania, sortowania lub programowania kanałów TV, regulacji, napraw.
8. Za bezzasadne wezwanie Serwisu Operatora może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
9. Operator zastrzega sobie możliwość przerw związanych z pracami konserwacyjnymi i modernizacyjnymi. Operator będzie w miarę możliwości technicznych prace te prowadził w porze najmniejszej używalności Usług. Łączny czas przerw konserwacyjnych w Okresie Rozliczeniowym nie powinien przekroczyć 24 godzin

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisach wykonawczych do tej ustawy oraz przepisach kodeksu cywilnego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość wynikające z:
 - zaprzestania nadawania programów przez nadawców, nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci,
 - uszkodzenia Przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - wadliwego działania Urządzenia abonenckiego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

VIII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje mogą dotyczyć:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia Świadczenia usług zamówionych przez Abonenta;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi zamówionej przez Abonenta w Umowie;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
3. Reklamacja powinna być wniesiona w jeden z poniższych sposobów:
 - a) pisemnie lub ustnie w Biurze Obsługi Abonenta;
 - b) telefonicznie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora;
 - c) drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.

4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby;
- numer umowy;
- określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
- wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności wynikających z Umowy.

5. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Abonenta upoważniony pracownik Operatora przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie i informuje o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, gdy reklamacja nie zawiera informacji, o których mowa w ust. 4. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie lub drogą elektroniczną Biuro Obsługi Abonenta w terminie 2 dni od dnia wniesienia reklamacji informuje reklamującego na piśmie o fakcie jej przyjęcia i o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, gdy reklamacja nie spełnia warunków podanych w ust. 4.

6. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku - faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Abonenta powiadamia niezwłocznie reklamującego.

7. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli w terminie 30 dni reklamacja nie może być rozpatrzona Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym fakcie Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin jej rozpoznania.

8. Jeżeli Operator nie udzielił odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od daty jej wniesienia, oznacza to, że została ona uznana w całości.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę Operatora, powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- w przypadku gdy Operator nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi udzielonej pisemnie i doręczonej Abonentowi przesyłką poleconą jest zobowiązany podać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i termin jej wypłaty;
- w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i termin jej zwrotu;

- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, gdy reklamującym jest konsument pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - podpis upoważnionego przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności na rzecz Operatora. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z reklamacji z dniem jej uznania w formie wskazanej przez Abonenta.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Operator oświadcza, że w związku ze świadczeniem Usług, przetwarza dane osobowe Abonenta udostępnione w Umowie i jest administratorem danych w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zmianami).
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane na podstawie przepisów art. 23 ust. 1 pkt 3 oraz w określonym zakresie na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 1, pkt 2 i pkt 5 w związku z przepisami art. 3 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie danych osobowych w sposób nienaruszający praw i wolności Abonenta oraz w celu wykonania postanowień Umowy oraz w innych prawnie usprawiedliwionych celach, na podstawie obowiązujących przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji (w tym zgodnie z przepisami dotyczącymi tajemnicy telekomunikacyjnej).
3. Odbiorcą danych osobowych Abonenta zawartych w Umowie jest Operator według oznaczeń administratora określonych w Umowie – oraz podmioty upoważnione na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem, w granicach określonych przez prawo.
4. Na zasadach określonych przez prawo, dane osobowe Abonenta mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
5. Jeżeli Abonent będący osobą fizyczną podaje dodatkowe dane takie jak numer identyfikacji podatkowej NIP, numer rachunku bankowego, adres korespondencyjny (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały), a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych – czyni to dobrowolnie i wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Operatora.
6. Abonentowi przysługuje prawo wglądu w jego dane osobowe, prawo ich poprawiania oraz wyrażania sprzeciwu co do ich przetwarzania przez Operatora w sposób niezgodny z prawem lub powołanymi powyżej podstawą prawną i celem przetwarzania danych. W odniesieniu do przepisów art. 23 ust. 1 pkt 5 oraz art. 32 ust. 1 pkt 8 ustawy o ochronie danych osobowych, Abonentowi przysługuje

również prawo wyrażenia sprzeciwu co do przetwarzania przez Operatora jego danych w celach marketingowych.

7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować do Operatora z zaznaczeniem „Dane osobowe”.
8. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy i w granicach istniejących możliwości technicznych w ramach przedsiębiorstwa Operatora, Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin został przyjęty przez Zarząd Sandomierskiej Spółdzielni Mieszkaniowej w Sandomierzu w dniu 12.03.2014 r. i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Spółdzielni uchwałą 1/2014 z dnia 16.03.2014 r.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.11.2014 r.