

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową w Lubartowie.

### 1. Postanowienia ogólne.

Definicje użyte w Regulaminie oznaczają:

**Abonament** – miesięczna opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez dostawcę usług;

**Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;

**Awaria** – nieplanowana przerwa wynikająca z konieczności prowadzenia prac konserwacyjnych, niespodowodowana działaniem siły wyższej, wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z usług;

**Cennik** – zestawienie cen za świadczone usługi telekomunikacyjne przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część umowy;

**Dostawca usług** – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Lubartowie z siedzibą przy ul. Cichej 6 w Lubartowie (21-100), prowadząca działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących; i świadczeniu usług telekomunikacyjnych, uprawniona do świadczenia usług telekomunikacyjnych;

**Gniazdo abonenckie** – urządzenia Dostawcy usług stanowiące zakończenie sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające podłączenie Urządzeń abonenckich i Urządzeń Dostawcy usług;

**Gniazdo dodatkowe** – drugie lub następne gniazdo abonenckie;

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy;

**Opłata aktywacyjna** – opłata za jednorazowe czynności wnoszona na rzecz Dostawcy usług szczegółowo określona w Cenniku;

**Pakiet** – określona w Cenniku grupa usług lub programów objętych abonamentem;

**Protokół odbioru technicznego** – dokument, w którym Abonent pisemnie potwierdza prawidłowy montaż, podłączenie do sieci i sprawne funkcjonowanie urządzeń przekazanych przez Dostawcę usług;

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową w Lubartowie** – niniejszy dokument zwany dalej „Regulaminem”;

**Sieć telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu art. 2 pkt 35 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) łącząca stację czołową z gniazdem abonenckim, będąca własnością Dostawcy usług bądź będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego;

**Siła wyższa** – zdarzenie, którego wystąpienia nie można było przewidzieć ani zapobiec jego skutkom przy zastosowaniu najlepszej wiedzy i dłożeniu najwyższej staranności;

**Świadczenie usług telekomunikacyjnych** – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług;

**Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;

**Tytuł prawny** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu, najem lub inny stosunek zobowiązaniowy potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług;

**Umowa** – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Dostawcy usług, na mocy którego Dostawca usług zapewni Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron;

**Urządzenia abonenckie** – urządzenia, które nie stanowią własności Dostawcy usług, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie Abonentowi z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier);

**Urządzenia dostawcy usług (sprzęt)** – urządzenia zainstalowane przez Dostawcę usług, wchodzące w skład sieci telekomunikacyjnej i niezbędne do świadczenia usług, pozostające własnością lub w dyspozycji Dostawcy usług przez okres obowiązywania Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (m.in. gniazda, kable, modemy kablowe, odbiorniki radiowe, moduły CAM, dekodery STB i terminale multimedialne);

**Usługa telekomunikacyjna** – usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej;

**Usługa** – usługa świadczona przez Dostawcę usług polegająca na dostarczaniu do lokalu lub budynku Abonenta sygnału telewizyjny kablowej, programów radiowych - albo na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Internetu w lokalu lub budynku za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej;

**Usterka** – wada sieci, która umożliwia świadczenie usług przez dostawcę usług z niewielkimi ograniczeniami;

**Wykazy programów** – uporządkowana lista programów rozprowadzanych w sieci przez Dostawcę usług.

**Wykaz pakietów** – uporządkowana lista pakietów internetowych pod względem prędkości transmisji danych.

### 2. Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową.

2.1. Dostawca usług umożliwia Abonentowi korzystanie z następujących usług telekomunikacyjnych:

- a) przyłączenie do sieci,
- b) dostęp do telewizji kablowej,
- c) dostęp do Internetu kablowego
- d) dostęp do Internetu radiowego,
- e) innych usług zleczanych przez Abonenta, określonych w Regulaminie i Cenniku stanowiących załączniki do Umowy.

2.2. Abonent na podstawie Umowy może korzystać z usług telekomunikacyjnych wskazanych w pkt.2.1. Szczegółowy wykaz tychże Usług znajduje się w Regulaminie oraz Cenniku.

2.3. Na opłatę abonamentową składają się w szczególności następujące elementy:

- a) obsługa w zakresie bieżącej konserwacji, tj.:
  - prowadzenie prac kontrolno-pomiarowych w celu utrzymania parametrów sieci i w gnieździe abonenckim w lokalu Abonenta,
  - przyjmowanie zgłoszeń o zaistniałych usterkach i awariach,
  - usuwanie usterek i awarii wynikłych z winy Dostawcy usług,
  - dokonywanie napraw i modernizacji sieci w celu utrzymania jej w należytym stanie technicznym,
  - możliwość konsultacji z pracownikami technicznymi Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie w sprawach korzystania z usług,
- b) opłaty za dzierżawę łączy operatorskich dostępu do Internetu,
- c) opłaty licencyjne za programy dostępne w sieci,
- d) opłaty z tytułu praw autorskich i pokrewnych oraz dla Polskiego Instytutu Sztuki Filmowej,
- e) opłaty za rejestrację programów w Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji,
- f) opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji – Urząd Komunikacji Elektronicznej,
- g) koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- h) koszty energii elektrycznej, podatki,
- i) opłaty za serwisowanie sprzętu i wymagane licencje.

2.4. Dostawca usług może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę pojawiania się na rynku nowych technologii i możliwości technicznych.

2.5. Zawarcie Umowy oraz zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych w danym rejonie możliwości technicznych przyłączenia do sieci i organizacyjnych Dostawcy Usług niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

### 3. Warunki umowy, tryb i warunki dokonywania zmian umowy, jej przedłużenia i rozwiązania.

3.1. Przez zawarcie umowy Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć usługę za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

3.2. Umowa z Abonentem zostaje zawarta w formie pisemnej na czas nieokreślony lub na czas określony wskazany w Umowie, zgodnie z warunkami określonymi w jej treści oraz Cenniku. Umowa zawarta na czas określony po upływie wskazanego w niej terminu obowiązywania przekształca się w Umowę na czas nieokreślony, o ile Abonent we wskazanym w Umowie terminie nie złoży innego oświadczenia woli. Warunki oraz sposób świadczenia dotychczasowej usługi telekomunikacyjnej nie ulegają zmianie, o ile Abonent nie złoży w tym zakresie innego oświadczenia woli.

3.3. Abonent może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika w biurze Dostawcy usług w Lubartowie (21-100), ul. Cicha 6.

3.4. W celu zawarcia Umowy Abonent przedstawi Dostawcy usług dokumenty na potrzeby określenia stron Umowy oraz potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z zawartej z Dostawcą usług Umowy.

3.5. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy;
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług; Dostawca usług powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3.6. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy usług w terminie 14 dni o wszelkich zmianach danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy lub ma wpływ na jej wykonywanie (m. in. o utracie przysługującego mu lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy tytułu prawnego do lokalu), a także w celu umożliwienia Dostawcy usług doręczenia korespondencji.

3.7. Uzupelnienie, zmiana lub wypowiedzenie Umowy w odniesieniu do każdej bądź wszystkich świadczonych przez Dostawcę usług wymaga zachowania formy pisemnej.

3.8.1. W przypadku zmiany Umowy lub Regulaminu Dostawca Usług jest zobowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian, do:

- a) doręczenia Abonentowi na piśmie treści proponowanych zmian warunków Umowy;
- b) doręczenia Abonentowi na piśmie oraz podania do publicznej wiadomości treści proponowanych zmian warunków Umowy określonych w Regulaminie.
- 3.8.2. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo pisemnego wypowiedzenia Umowy. W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy zwrot ewentualnych ulg przysługuje proporcjonalnie do okresu korzystania z nich. Zasad powyższych nie stosuje się jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Umowie lub Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- 3.9. Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian w Cenniku, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
- 3.10. Rozwiązanie Umowy zawartej na czas nieokreślony następuje na podstawie pisemnego oświadczenia woli złożonego przez Abonenta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia na koniec miesiąca kalendarzowego. Za okres świadczenia usługi w okresie trwania wypowiedzenia Abonent wnosi opłaty zgodnie z Regulaminem świadczenia usług.
- 3.11. Rozwiązanie Umowy zawartej na czas określony następuje na podstawie pisemnego oświadczenia woli złożonego przez Abonenta w dowolnym okresie jej trwania. Rozwiązanie Umowy przez Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta powoduje konieczność zwrotu ulgi udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy, proporcjonalnie pomniejszonej za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, z zastrzeżeniem odmiennych zapisów niniejszego Regulaminu.
- 3.12. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych przyczyn.
- 3.13. W przypadkach, gdy Abonent:
- a) nie uiszczył trzech opłat abonentowych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu go do zapłaty należności,
  - b) rażąco narusza zapisy Regulaminu, a w szczególności udostępnia sygnał osobom trzecim, używa urządzeń Dostawcy w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, dokonuje przeróbek lub podłączeń, na które nie uzyskał zgody Dostawcy usług,
  - c) był już stroną umowy z Dostawcą usług, a umowa ta została rozwiązana w związku z naruszeniem jej postanowień, bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,
  - d) wykorzystuje usługi niezgodnie z prawem, narusza bezpieczeństwo lub integralność sieci i usług telekomunikacyjnych, zakłóca poprawne funkcjonowanie infrastruktury sieci, narusza prawa własności intelektualnej osób trzecich, rozpowszechnia nielegalne materiały, niechciane wiadomości elektroniczne i wirusy komputerowe, dokonuje włamań do systemów komputerowych i urządzeń innych użytkowników sieci, uzyskuje nielegalny dostęp do danych i oprogramowania - Dostawca usług może rozwiązać Umowę z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym. W pierwszej kolejności Dostawca usług może ograniczyć dostęp do świadczonych usług. Dostawca usług wysłała upomnienie wzywające Abonenta do przestrzegania postanowień Umowy wyznaczając dodatkowy 7-dniowy termin do usunięcia skutków naruszenia Umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do upomnienia, Dostawca usług wypowie Umowę ze skutkiem natychmiastowym, wyłączając Abonenta z sieci. Powiadomienie o rozwiązaniu Umowy następuje przez pisemne oświadczenie Dostawcy usług wysłane za pomocą listu poleconego lub w innej formie za poświadczaniem odbioru na adres Abonenta wskazany w Umowie lub złożonym Dostawcy usług oświadczeniu. W przypadku Umowy zawartej na czas określony, Dostawcy usług przysługuje prawo zwrotu równowartości ulgi udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

#### 4. Warunki świadczenia usług.

- 4.1. Przez podpisanie Umowy Abonent wyraża zgodę na wykonanie przez Dostawcę usług niezbędnych prac, w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie otworów, montaż gniazda abonenckiego oraz urządzeń Dostawcy usług. Obowiązkiem Abonenta jest przygotowanie lokalu do montażu przyłącza.
- 4.2. W czasie wykonywania prac w lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- 4.3. Abonent lub osoba, o której mowa w pkt 4.2 podpisuje protokół odbioru, w którym potwierdza uruchomienie usługi oraz przekazanie sprzętu. Z chwilą podpisania protokołu odbioru na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej jego utraty lub uszkodzenia.
- 4.4. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Abonent uprawniony jest do korzystania z usług w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową, Regulaminem, Cennikiem i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 4.5. W ramach świadczonych usług Abonent może składać następujące wnioski:
- a) instalacji dodatkowego gniazda,
  - b) przeniesienia gniazda, przyłącza,
  - c) ponownej aktywacji (włączenia sygnału),
  - d) rozszerzenia zakresu świadczonych usług,
  - e) zmiany zakresu usług.

Wnioski te składa się w formie pisemnej osobiście lub przesyła listem poleconym na adres Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie.

4.6. Za świadczone usługi Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej, w szczególności przelewem bankowym lub w formie polecenia zapłaty. Dniem zapłaty jest data uznania rachunku bankowego Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie prowadzonych przez:

1) Bank Spółdzielczy w Lubartowie, numer rachunku: 28 8707 0006 0031 0167 2000 0002 lub

2) Bank PKO BP S.A., O/Lubartów, numer rachunku: 28 1020 3206 0000 8502 0006 0442.

4.7. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy, w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta nie zwalnia go z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu świadczonych usług w okresie jej obowiązywania.

#### 4.8. Zwrot sprzętu.

4.8.1. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić sprzęt w stanie wynikającym z normalnego trybu jego użytkowania w terminie 7 dni od dnia jej rozwiązania. Przez zwrot sprzętu Dostawcy usług rozumie się dostarczenie przez Abonenta sprzętu do Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie, ul. Cicha 6.

4.8.2. Zwrot sprzętu następuje na koszt Abonenta.

4.8.3. W przypadku niezwrócenia sprzętu przez Abonenta w wyznaczonym terminie, Dostawca usług ma prawo obciążenia Abonenta kosztami sprzętu zgodnie z jego aktualną wartością lub kwotą wynikającą z Cennika usług.

#### 5. Ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych.

5.1. Wszystkie elementy sieci telekomunikacyjnej oraz urządzenia Dostawcy usług zamontowane w lokalu pozostają własnością Dostawcy usług, chyba że strony umówiły się inaczej.

5.2. Sprzęt Dostawcy usług może być używany jedynie w lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez strony w formie pisemnej.

5.3. Abonent jest zobowiązany do korzystania ze sprzętu Dostawcy usług zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania sprzętem Dostawcy usług, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania czy też zrywania ewentualnych etykiet oraz zabezpieczeń.

5.4. Dostawca usług oświadcza, że nie wprowadził, ani nie zlecił ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi sprzętu. Dostawca usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia sprzętu przez Abonenta zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi sprzętu i/lub dokumencie gwarancji sprzętu.

5.5. Abonent jest zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z naprawą urządzeń i sprzętu Dostawcy usług zainstalowanych w jego lokalu, uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich używania, zniszczenia, utraty lub kradzieży.

#### 6. Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi.

6.1. Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:

a) Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;

b) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usługi aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie i Regulaminie.

c) 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;

d) W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług telekomunikacyjnych przez Abonenta, Dostawca usług podejmuje adekwatne i uzasadnione środki mające na celu zapobieżenie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:

– eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, lub

– przerywa lub ogranicza świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do Abonenta, który dopuszcza się naruszeń.

#### 7. Dane dotyczące jakości usług.

7.1. Dostawca usług świadczy usługi telekomunikacyjne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa oraz Regulamin.

7.2. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać w sposób ciągły sygnały w sieci telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami, na warunkach określonych w Umowie z zastrzeżeniem stosowania urządzeń abonenckich o odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu.

7.3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykorzystania całego pasma częstotliwości kablowej, tj. 5 MHz – 862 MHz.

7.4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść programów, ani audycji w nich zawartych.

7.5. Dostawca usług może udostępniać Abonentom w okresach testowych nieodpłatnie w poszczególnych pakietach programy spoza wykazu programów oraz szybsze prędkości łącza Internetowego.

7.6. Dostawca usług zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do dostarczenia lub dzierżawy Abonentowi urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi (określonych w protokole odbioru), bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń Dostawcy usług, o ile wada wynika z normalnego zużycia lub tkwi w urządzeniu.

7.7. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 8 godzin i nie więcej niż przez 3 doby w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu skutkuje obniżeniem opłaty abonentowej w następnym miesiącu o 1/30 za każdą dobę braku sygnału.

7.8. Usunięcie Usterki następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

7.9. Usunięcie Awarii następuje nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od czasu jej 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. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza lokalem Abonenta.

7.9. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści, w przypadku gdy Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych do celów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub wykonywaniem zawodu.

7.10. Dostawca usług analizuje poziom jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych, w szczególności:

- 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 (w %).

Wskaźniki jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej Dostawcy usług [www.smlubartow.pl](http://www.smlubartow.pl)

#### 7[1] Usługa dostępu do Internetu

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
2. Dostęp realizowany jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia osobno):
  - usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
4. Dostawca gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług. Dostawca postępuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:
  - minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 50% prędkości maksymalnej,
  - zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
  - deklarowana, którą Dostawca postępuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej,
  - maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.
5. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).
6. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3.
7. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 8-9 poniżej, Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkiwanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
9. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
  - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
10. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.
11. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.
12. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, Abonentowi przysługują środki opisane w ust. 9 i 10.
13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.

#### 8. Zakres obsługi serwisowej.

8.1. Dostawca usług realizuje obsługę serwisową w zakresie:

- a) udzielania informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika;
  - b) przyjmowania zgłoszeń o zaistniałych usterkach i awariach: telefonicznie pod numerami:
    - (81) 463 90 20, w godzinach pracy Spółdzielni w biurze TVK przy ul. Cichej 6 w Lubartowie, tj. poniedziałek od godz. 9:00 do 17:00, wtorek – piątek od godziny 7.00 do 15:00, - (81) 463 90 40 lub 605 331 078 po godzinach pracy i w dni wolne od pracy,
  - c) przyjmowania reklamacji;
  - d) realizacji zleceń;
  - e) udzielania informacji odnośnie świadczonych usług, urządzeń Dostawcy usług w związku z korzystaniem z usług oraz zasad postępowania w przypadku ich awarii.
- 8.2. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych urządzenia abonenckie zostały odłączone od przyłącza sieci TVK i zasilania energetycznego. Dostawca usług nie odpowiada za szkody wywołane niezastosowaniem się przez Abonenta do tego zalecenia.
- 8.3. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z dodatkowymi opłatami , są one określone w aktualnym Cenniku.
- 8.4. Obsługa serwisowa realizowana jest przez Dostawcę usług.

#### 9. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty.

- 9.1. Abonent niezwłocznie informuje Dostawcę usług, jeżeli jakość świadczonej usługi jest niezgodna z zawartą Umową.
- 9.2. Dostawca usług odpowiada 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 albo nastąpiło wskutek wystąpienia siły wyższej.
- 9.3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy, niż 24 godziny.
- 9.4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
- 9.5. W przypadku uznania reklamacji przynajmniej kwota zostanie niezwłocznie zwrócona w formie zaliczenia jej na poczet przyszłej opłaty abonamentowej. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Dostawcy usług woli Abonenta, należna kwota zostanie przekazana na rachunek wskazany przez Abonenta w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.

#### 10. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.

- 10.1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego naliczenia opłat z tytułu świadczenia usług.
- 10.2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) adres miejsca zakończenia sieci;
  - e) datę zawarcia Umowy, rodzaj świadczonych usług i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - f) wysokość odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący 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;  
h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej na piśmie.

W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, z wyłączeniem braku określenia wysokości odszkodowania lub innej należności, Dostawca usług 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.

10.3. Reklamacja może być złożona przez Abonenta w siedzibie Dostawcy usług tj. w Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie, ul. Cicha 6.

10.4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie Dostawcy usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne:

a) w godzinach pracy Spółdzielni w biurze TVK przy ul. Cichej 6 w Lubartowie, tj. w poniedziałek od godz. 9:00 do 17:00, wtorek – piątek od godziny 7.00 do 15:00 pod nr (81) 463 90 20.

b) po godzinach pracy i w dni wolne od pracy – telefonicznie na numer telefonu stacjonarnego: (81) 463 90 40 i komórkowego: 605 331 078.

W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy usług, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy usług. Jeśli udzielenie odpowiedzi na reklamację nastąpiło w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, Dostawca usług nie potwierdza już pisemnie przyjęcia reklamacji.

10.5. 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 zgłoszenia nieprawidłowego naliczenia z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

10.6. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę usług listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, przyjęcia reklamacji telefonicznego przez pracownika Dostawcy usług lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy usług.

10.7. Dostawca usług w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać :

a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;

b) powołanie podstawy prawnej;

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty;

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 mediacyjnym i polubownym zakończeniu sprawy. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy osobą reklamującą jest konsument, ma on również prawo dochodzenia roszczeń w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ]

f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

10.8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub w innej formie za potwierdzeniem odbioru.

10.9 W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

#### 10[1] Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich,

10[1]. 1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

10[1]. 2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

10[1]. 3. W przypadku naruszenia przez Dostawcę warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

#### 11. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.

11.1. Informacje o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach serwisowych można uzyskać w Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie, ul. Cicha 6. Ponadto informacje o aktualnym Cenniku usług, a także treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie są dostępne na kanale informacyjnym w sieci Dostawcy usług oraz na stronie internetowej: [www.smlubartow.pl](http://www.smlubartow.pl). Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Dostawca podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne

#### 12. Sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą.

12.1. Dostawca usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych w formie komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.smlubartow.pl](http://www.smlubartow.pl).

12.2. Dostawca usług w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy zapewnia w ramach świadczonych usług zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej poza przypadkami, w których Dostawca usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

12.3. Dostawca usług zawiadamia niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, Abonenta będącego osobą fizyczną o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Zawiadomienie nie jest wymagane, jeśli Dostawca usług 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.

#### 13. Ochrona danych osobowych

13.1 Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

13.2 Używanie przez Dostawcę danych osobowych Abonentów w celu prowadzenia działalności marketingowej z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.

13.3 Szczegółowe informacje o przetwarzaniu przez Dostawcę danych osobowych Abonenta zawarto w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

13.4 Dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich Dostawca będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia.

13.5 Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.

13.6 Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów przetwarzania i nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

#### 14. Postanowienia końcowe.

14.1. W sprawach niuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Radiofonii i Telewizji oraz Prawa Telekomunikacyjnego.

Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie uchwałą nr 121/18 w dniu 05.12.2018r. i wchodzi w życie z dniem 12.12.2018 r.