

**REGULAMIN
USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU
SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ W LUBARTOWIE**

Rozdział I. Postanowienia Ogólne

1. Spółdzielnia Mieszkaniowa w Lubartowie, wpisana do KRS pod numerem: 0000132462, zwana dalej Operatorem, świadczy usługi dostępu do Internetu, **na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych dokonanego przez Prezesa UKE pod. nr. 1853 z dn.26.10.2007r.** Operator może świadczyć inne usługi dostępu do Internetu.
2. Do realizacji usług wykorzystana jest sieć telewizji kablowej, będąca w dyspozycji Operatora, modem kablowy oraz inny osprzęt udostępniany Abonentowi przez Operatora, na czas trwania umowy oraz sprzęt komputerowy, pozostający własnością Abonenta.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia, oznaczają:

Sieć TVK - zintegrowany system urządzeń, służący do transmisji danych oraz przekazów radiowo-telewizyjnych;

Abonent – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca lub nie posiadająca tytułu prawny do mieszkania/lokalu, a działająca na podstawie odpowiedniego upoważnienia;

Operator – podmiot, świadczący Usługi dostępu do Internetu – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Lubartowie;

Umowa - umowa zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem o świadczenie usług dostępu do Internetu;

Mieszkanie/lokal – miejsce instalacji przyłącza;

Pakiet – zestaw usług, dostępny w ramach podpisanej umowy, określony ofertą Operatora i Cennikiem;

Inne usługi – Serwer www, email, FTP, gier itp.;

Przyłącze – niezbędny osprzęt sieciowy wraz z modemem kablowym, będący własnością Operatora oraz sprzęt komputerowy, będący własnością Abonenta;

Modem kablowy – urządzenie techniczne, odpowiedzialne za realizację protokołów transmisji danych oraz modulację i demodulację sygnałów, zgodnie ze standardami przyjętymi w systemie;

Osprzęt sieciowy – zainstalowane kable, zwrotnice, filtry, gniazdo i inny sprzęt niezbędny do korzystania z sieci;

Cennik – aktualny wykaz opłat za usługi świadczone przez Operatora – Załącznik Nr.1 do Regulaminu;

Usterka – uszkodzenie techniczne, powodujące chwilowe przerwy lub pogorszenie parametrów transmisji danych;

Awaria – uszkodzenie techniczne, całkowicie uniemożliwiające realizację transmisji danych z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej;

Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta wobec Operatora z tytułu dostępu do internetu rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora.

Rozdział II. Warunki zawarcia umowy

1. Umowa może być zawarta z osobą, posiadającą jeden z wybranych pakietów TVK.
2. Poprzez zawarcie umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług dostępu do Internetu a Abonent do przestrzegania postanowień umowy i Regulaminu.
3. Jeżeli, w umowie nie postanowiono inaczej, umowa jest zawarta na czas nieokreślony, w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. Umowa zawierana jest:
 - 1) w imieniu Operatora – przez Zarząd Spółdzielni,
 - 2) przez Abonenta – osobiście lub przez osobę pełnoletnią, przez niego upoważnioną. Upoważnienie musi być udzielone w formie pisemnej i poświadczona za zgodność, w obecności pracownika – Operatora, Notariusza lub Konsula.
5. Abonent przy zawieraniu umowy, zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość i tytuł prawny do mieszkania/lokalu.
6. Wszelkie zmiany umowy, za wyjątkiem rozdziału VII Regulaminu, wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
7. Operator zastrzega sobie prawo, do odmowy zawarcia umowy z osobami:
 - 1) które, nie spełniają warunków określonych Regulaminem,
 - 2) które, zalegają z opłatami w stosunku do Spółdzielni,
 - 3) z którymi, Operator rozwiązał umowę w związku z naruszeniem jej postanowień, bądź nieprzestrzeganiem Regulaminu.

Rozdział III. Warunki wykonania przyłącza

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację urządzeń w mieszkaniu/lokalu.
2. Powyższe, oznacza zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercenie niezbędnych otworów, w miejscach ustalonych w mieszkaniu/lokalu oraz zamocowaniu odpowiedniego osprzętu, w sposób wskazany przez Operatora.
3. Abonent zobowiązany jest przygotować drogę przeprowadzenia kabla, w sposób umożliwiający wykonanie instalacji w możliwie jak najkrótszym czasie.
4. Operator nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności, podczas montażu urządzeń.
5. Podczas montażu przyłącza w mieszkaniu/lokalu, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego, pełnoletnia osoba.
6. Osoby dokonujące montażu przyłącza, nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą sprzętu

komputerowego, należącego do Abonenta.

7. Operator dokonuje konfiguracji przyłącza w mieszkaniu/lokalu Abonenta, a sprawność przyłącza, potwierdza podpisując Protokół odbioru przyłącza - Usługi Dostępu do Internetu.
8. Modem i zainstalowany osprzęt, stanowi własność Operatora i jest udostępniony Abonentowi na czas trwania umowy, na podstawie Protokołu odbioru przyłącza - Usługi Dostępu do Internetu.
Komunikacja sprzętu komputerowego z modemem kablowym, możliwa jest poprzez złącze USB (Universal Serial Bus).
9. Operator gwarantuje poprawne działanie Usługi dostępu do Internetu w przypadku, podłączenia modemu do jednego urządzenia komputerowego.

Rozdział IV. Obowiązki Abonenta

1. Abonent odpowiedzialny jest wobec prawa polskiego i międzynarodowego, za stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich, danych, programów komputerowych i rozpowszechnianie materiałów pornograficznych oraz wszelkich materiałów, z naruszeniem praw osób trzecich oraz praw własności intelektualnej.
2. Abonent zobowiązany jest korzystać z usług Operatora w sposób, zgodny z prawem oraz zgodnie z przyjętą przez środowisko internetowe netykietą użytkowników sieci internetowej.
3. Abonent zobowiązany jest do korzystania wyłącznie z modemu kablowego, dostarczonego przez Operatora.
4. Abonent zapewni w swoim sprzęcie komputerowym, dostęp do jednego portu USB, celem realizacji Usługi dostępu do Internetu.
5. Abonent zobowiązany jest do wyboru jednego z pakietów, oferowanych w ramach Usługi dostępu do Internetu.
6. Abonent zobowiązany jest do:
 - 6.1. Wniesienia opłaty aktywacyjnej z tytułu uruchomienia przyłącza, jednorazowo lub na raty;
 - 6.2. Terminowego regulowania miesięcznej opłaty abonamentowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem opłat.
7. Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora, o zmianach w danych identyfikacyjnych zawartych w umowie oraz do odbioru poczty elektronicznej email od Operatora.
8. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi sprawdzenia stanu technicznego przyłącza, napraw i modernizacji przyłącza w mieszkaniu/lokalu.
9. Abonent zobowiązany jest do zgłaszania awarii i usterek Operatorowi telefonicznie, na piśmie, przez pocztę elektroniczną, lub osobiście:
 - a) w godzinach pracy, na nr. Tel . 081 463 90 20
 - b) po godzinach pracy i w dni wolne od pracy na nr. Tel. 081 463 90 40 kom. 0605 331 078
10. W razie kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia Przyłącza, jeżeli do zdarzeń tych doszło za wiedzą lub z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów, związanych z naprawą, odtworzeniem przyłącza.
11. W razie uszkodzenia plomb, zniszczenia, kradzieży lub utraty modemu, jeżeli do zdarzeń tych doszło za wiedzą lub z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do uregulowania kwoty określonej w Cenniku.
12. Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi modem sprawny technicznie, w terminie 3 dni od daty rozwiązania /wygaśnięcia umowy. Zwrot, polega na dostarczeniu modemu do siedziby Operatora na koszt własny, za potwierdzeniem w Protokóle zwrotu modemu. W przypadku nie wywiązania się z w/w obowiązku, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kar określonych w Cenniku, za każdy dzień zwłoki.
13. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania Usługi dostępu do Internetu poza mieszkanie/lokal, pod rygorem kar określonych w Cenniku.
14. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność w przypadku nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych, będących w posiadaniu innych Abonentów oraz innych użytkowników sieci Internet, wykorzystując do tego celu sieć TVK Operatora lub prowadząc działania, niezgodne z prawem.

Rozdział V. Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości Usługi dostępu do Internetu oraz utrzymania sieci TVK i przyłącza w pełnej gotowości technicznej, zgodnie z obowiązującymi normami, za wyjątkiem sytuacji określonych w dziale VI pkt.8.
2. Operator uruchomi dodatkowe – Inne usługi związane z dostępem do Internetu i wybranym pakietem, na pisemny wniosek Abonenta, stanowiący załącznik do umowy.
3. Operator zobowiązany jest do okresowej kontroli urządzeń i modernizacji sieci TVK.
4. Operator prowadzi rejestr zgłoszeń usterek i awarii.
5. Operator zobowiązany jest do powiadamiania Abonentów za pośrednictwem poczty elektronicznej, strony www, drogą emisji programu TVK lub na piśmie o:
 - a) zmianie Regulaminu,
 - b) zmianie Cennika,
 - c) przerwach wynikających z konserwacji i modernizacji sieci TVK,
 - d) zaległościach w opłatach,
6. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej wymiany i naprawy należących do niego wadliwych urządzeń, o ile wada ta, jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu, przed jego montażem lub wynika z jego normalnej eksploatacji.

Rozdział VI. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za świadczone usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w odłączeniu Abonenta od sieci, na czas niezbędny do prac konserwacyjnych i modernizacji sieci Internetu. O przerwach, za wyjątkiem przerw chwilowych, Operator powiadomi Abonenta - drogą emisji w programie informacyjnym TVK lub pisemnie - ogłoszeniem na klatce schodowej budynku.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów, danych zawartych w sprzęcie komputerowym Abonenta, do których mogło dojść w trakcie konfigurowania i podłączania Usługi dostępu do Internetu..
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez sieć TVK Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w sprzęcie komputerowym Abonenta, przed ingerencją osób trzecich oraz pod kątem zabezpieczenia antywirusowego.
6. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku nielegalnego wejścia Abonenta do zasobów informatycznych, będących w posiadaniu innych Abonentów oraz innych użytkowników sieci Internet, wykorzystując do tego celu sieć TVK Operatora lub prowadząc działalność niezgodną z prawem.

7. Operator zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych, urządzenia odbiorcze zostały odłączone od zasilania energetycznego. Operator nie odpowiada za szkody wywołane nie zastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe świadczenie usług, z przyczyn mających charakter działania siły wyższej, a także na skutek wadliwego działania urządzenia odbiorczego Abonenta.

Rozdział VII. Opłaty

1. Wysokość wszelkich opłat pobieranych przez Operatora, określa Cennik.
Opłaty należy regulować na konto Operatora w banku.
2. Rodzaj opłat:
 - 2.1. Opłata aktywacyjna, za dostęp do Internetu z wybranym pakietem usługi, płatna:
 - a) jednorazowo, w dniu zawarcia umowy
 - b) w ratach, określonych w Cenniku - Załącznik Nr 1 do Regulaminu, z których pierwsza płatna w dniu zawarcia umowy, raty następne płatne do końca każdego kolejnego miesiąca.
Opłata aktywacyjna nie podlega zwrotowi za wyjątkiem, kiedy Usługa dostępu do Internetu nie może być zrealizowana z przyczyn technicznych, występujących po stronie Abonenta.
 - 2.2. Opłaty abonamentowe oraz opłaty za inne usługi związane z dostępem do Internetu, płatne są do końca miesiąca, w którym świadczona jest usługa.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Dla usługi, która została zrealizowana w danym miesiącu opłaty nalicza się od pierwszego dnia następnego miesiąca.
5. Od opłat nie wniesionych w terminie, Operatorowi przysługują odsetki ustawowe, za każdy dzień zwłoki.
Za datę zapłaty, uznaje się datę stempla kasowego lub bankowego.
6. Zaleganie w opłatach z tytułu abonamentu, przez co najmniej 1 miesiąc, może spowodować zawieszenie przez Operatora świadczenia Usługi dostępu do Internetu.
7. Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłat objętych Cennikiem.
8. Operator powiadamia Abonentów o zmianie wysokości opłat **na piśmie** za pośrednictwem poczty elektronicznej, strony www, drogą emisji w programie informacyjnym TVK na 1 miesiąc przed jej wprowadzeniem.
Zmiana opłat nie wymaga zmiany umowy, aneksu.
9. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy z dniem wprowadzenia nowych opłat.
Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu powinno być złożone Operatorowi na piśmie, co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Nie dotrzymanie terminu złożenia oświadczenia przez Abonenta powoduje, że oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych.

Rozdział VIII. Usuwanie usterek i awarii

1. Usterki powinny być usuwane w jak najkrótszym terminie. W przypadku braku możliwości usunięcia usterki w ciągu 7 dni od zgłoszenia, Operator powiadomi zgłaszającego o terminie jej usunięcia.
2. Awarie powinny być usuwane, nie później niż 3 dni od momentu zgłoszenia.
3. Operator nie odpowiada za usterki i awarie, wynikające z nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu i oprogramowania należącego do Abonenta i nie dokonuje ich napraw, konfiguracji i adaptacji.
4. Krótkotrwałe trwające nie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwy w dostawie usługi, związane z wprowadzonymi przez Operatora niezbędnymi pracami konserwacyjnymi, uzasadnionymi utrzymaniem właściwych parametrów technicznych sieci nie stanowią naruszenia umowy abonamentowej.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z awarii trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
6. W przypadku awarii trwającej dłużej niż 48 godzin, Abonentowi przysługuje dodatkowa obniżka, w wysokości 1/30 części opłaty abonamentowej za każdy dzień wynikający z awarii.
7. Do okresu za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje dodatkowa obniżka, nie wlicza się czasu w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw o których mowa w Rozdz.VIII pkt.4

Rozdział IX. Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może:
 - 1.1. Zmienić pakiet na zasadach określonych w Cenniku, na podstawie podpisanego aneksu do umowy;
 - 1.2. Dokonać przeniesienia Usługi dostępu do Internetu do innego mieszkania/lokalu w obrębie sieci TVK, za dodatkową opłatą określoną w Cenniku, na podstawie wniosku;
 - 1.3. Dokonać przepisania umowy na inną osobę w tym samym mieszkaniu/lokalu, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale II pkt. 4 i 5 Regulaminu, na podstawie wystawionego upoważnienia;
 - 1.4. Zamówić Inne usługi w ramach posiadanego pakietu określone w Cenniku, na podstawie wniosku;
 - 1.5. Zamówić Inne usługi nie zawarte w posiadanym pakiecie, za dodatkową opłatą określoną w Cenniku, na podstawie wniosku;
 - 1.6. Zamówić Usługę dostępu do Internetu ponownie, po rozwiązaniu umowy za dodatkową opłatą określoną w Cenniku, poprzez zawarcie umowy, poprzedzone wnioskiem, nie dotyczy przypadku rozwiązania umowy z winy Abonenta.
2. Wszelkie zmiany umowy, za wyjątkiem rozdziału VII Regulaminu, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić:
 - 1) na zgodny wniosek stron,
 - 2) za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego,
 - 3) ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora w przypadku działania Abonenta niezgodnego z prawem, umową i Regulaminem Usług a w szczególności:
 - a) z dniem odłączenia sygnału TVK,
 - b) nie wnoszenia opłat, o których mowa w rozdziale VII Regulaminu, przez okres 3 miesięcy,
 - c) działania na szkodę Operatora,
 - d) działania na szkodę innych Abonentów,
 - e) w przypadku braku możliwości technicznych w realizacji Usługi dostępu do Internetu, występujących po stronie Abonenta

- 4) w przypadku wygaśnięcia umowy, spowodowanego utratą prawa do zajmowanego mieszkania/lokalu przez Abonenta lub zgonu Abonenta.

Rozdział X. Tryb reklamacji

1. Reklamacja Abonenta może dotyczyć:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi,
2. 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,
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w dziale IV punkt 7, Operator rozpatrujący reklamację o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.
4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
5. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi TVK.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu spisane w Biurze Obsługi TVK, osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana, niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość w tym drogą elektroniczną, Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora rozpatrującego reklamację. Przepisu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Operator rozpatrujący reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej, odpowiedzi na reklamację.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Operatora rozpatrującego reklamację,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego,
 - d) **w przypadku przyznania odszkodowania, określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,**
 - e) **w przypadku zwrotu innej należności, określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,**
 - f) 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 postępowaniach ugodowych, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - g) podpis upoważnionego pracownika, reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin, stanowi integralną część umowy.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
3. O zmianie treści Regulaminu, Operator powiadomi Abonenta pocztą elektroniczną, drogą emisji w programie informacyjnym TVK lub na piśmie, na 1 miesiąc przed jej wprowadzeniem.
4. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu powinno być złożone na piśmie Operatorowi, co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmian w Regulaminie. Nie dotrzymanie terminu złożenia oświadczenia przez Abonenta powoduje, że oświadczenia o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych.
5. Operator ma prawo gromadzić, przetwarzać w bazie danych, dane osobowe Abonenta w czasie i zakresie objętym zawartą umową.
6. W zakresie nie unormowanym niniejszym Regulaminem stosuje się właściwe przepisy prawa, w tym - Statut Spółdzielni, Prawo Telekomunikacyjne, Kodeks Cywilny.
7. Wszelkie spory podlegają rozpatrzeniu przez Sąd powszechny właściwy miejscowo.
8. Traci moc Regulamin Usług Dostępu do Internetu Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie z dnia 01.04.2007r.
9. Regulamin obowiązuje od dnia 01.02.2010r.

Protokół Rady Nadzorczej Nr..... /2009z dnia