

REGULAMIN

USŁUG TV KABLOWEJ OPERATORA SIECI PUBLICZNEJ TV KABLOWEJ SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ W LUBARTOWIE

Rozdział I. Postanowienia Ogólne

1. Spółdzielnia Mieszkaniowa w Lubartowie, wpisana do KRS pod numerem: 0000132462 - Operator Publiczny, świadczy Usługę w zakresie zakładania i używania urządzeń i sieci kablowej, rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych, na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych dokonanego przez Prezesa UKE pod nr. 1853 z dn. 26.10.2007r.
2. Do realizacji usług wykorzystana jest sieć telewizji kablowej, będąca w dyspozycji Operatora.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia, oznaczają:
Sieć TVK – zintegrowany system urządzeń, służący do podłączenia odbiornika telewizyjnego i radiowego;
Przylącze - gniazdo, kable i inne urządzenia znajdujące się w mieszkaniu/lokalu Abonenta;
Gniazdo abonenckie – punkt końcowy instalacji telewizyjnej i radiowej;
Sygnal TVK – zestaw programów telewizyjnych i radiowych;
Abonent – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca lub nie posiadająca tytułu prawnego do mieszkania/lokalu, a działająca na podstawie odpowiedniego upoważnienia;
Operator – podmiot, świadczący Usługę doprowadzenia sygnału TVK – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Lubartowie;
Umowa – zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, o świadczenie Usługi doprowadzenia sygnału TVK;
Mieszkanie/lokal – miejsce instalacji przylącza;
Pakiet – zestaw programów, dostępny w ramach podpisanej umowy, określony ofertą Operatora i Cennikiem;
Cennik – aktualny wykaz opłat za usługi świadczone przez Operatora.
Usterka – uszkodzenie techniczne, powodujące chwilowe przerwy lub pogorszenie parametrów odbioru programów telewizyjnych i radiowych;
Awaria – uszkodzenie techniczne, całkowicie uniemożliwiające odbiór programów telewizyjnych i radiowych 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 Usług TV Kablowej rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora.

Rozdział II. Warunki zawarcia umowy

1. 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 poświadczane za zgodność, w obecności pracownika – Operatora, Notariusza lub Konsula.
2. Poprzez zawarcie umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi doprowadzenia sygnału TVK do gniazda abonenckiego, 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. Abonent przy zawieraniu umowy, zobowiązany jest przedstawić dokument, potwierdzający tożsamość i tytuł prawny do mieszkania/lokalu.
5. Wszelkie zmiany umowy, za wyjątkiem rozdziału VII Regulaminu, wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
6. 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 przylącza

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, oraz do ukrycia kabla pod boazerię, wykładzinę, terakotę itp.
5. Podczas montażu przylącza 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 telewizyjnego czy radiowego należącego do Abonenta.
7. Operator gwarantuje zgodnie z umową, poprawne działanie Usługi doprowadzenia sygnału TVK, w przypadku podłączenia do jednego gniazda TVK, jednego odbiornika telewizyjnego i jednego odbiornika radiowego.
8. Operator gwarantuje poprawne działanie, zleconych wnioskiem, dodatkowych podłączeń, gniazd TVK, w ilości zleconej przez Abonenta.

Rozdział IV. Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) wniesienia opłaty za doprowadzenie sygnału TVK, jednorazowo lub na raty;
 - b) terminowego regulowania miesięcznej opłaty abonamentowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem opłat.
 2. Abonent zobowiązany jest, do pisemnego powiadomienia Operatora, o zmianach w danych identyfikacyjnych zawartych w umowie.
 3. Abonent zobowiązany jest, do umożliwienia Operatorowi sprawdzenia stanu technicznego przyłącza, napraw i modernizacji przyłącza w mieszkaniu/lokalu.
- W przypadku uniemożliwienia wykonania powyższych czynności, Operatorowi służy prawo do odłączenia sygnału TVK. Ponowne podłączenie sygnału TVK nastąpi po wniesieniu opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Abonent zgłasza awarie i usterki Operatorowi telefonicznie, na piśmie, lub osobiście w biurze TVK.
 - a) w godzinach pracy, w biurze TVK na nr tel. 081 463 90 20
 - b) po godzinach pracy i w dni wolne na nr tel. 081 463 90 40 kom. 0605 331 078
 5. 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.
 6. Abonent zobowiązuje się, do nie udostępniania Usługi doprowadzenia sygnału TVK poza mieszkanie/lokal, pod rygorem kar określonych w Cenniku.

Rozdział V. Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest, do doprowadzenia sygnału TVK w zakresie występujących pakietów, do gniazda abonenckiego i konserwacji sieci TVK, w celu zapewnienia bezawaryjnej i bezusterkowej transmisji sygnału przez 95% trwania okresu rozliczeniowego w ramach usługi objętej umową, za wyjątkiem sytuacji określonych w rozdziale VI pkt. 4 Regulaminu.
2. Operator zobowiązany jest, do okresowej kontroli urządzeń i modernizacji sieci TVK.
3. Operator prowadzi rejestr zgłoszeń usterek i awarii.
4. Operator zobowiązany jest do powiadamiania Abonentów na piśmie, drogą emisji w programie informacyjnym TVK i na stronie internetowej www.tvk.smlubartow.pl o:
 - a) zmianie Regulaminu,
 - b) zmianie Cennika,
5. Operator zobowiązany jest do powiadomienia abonentów o przerwach wynikających z konserwacji i modernizacji sieci w programie informacyjnym TVK i na stronie internetowej www.tvk.smlubartow.pl
6. Operator zobowiązany jest, do bezpłatnej wymiany i naprawy należących do niego wadliwych urządzeń, wchodzących w skład przyłącza TVK, 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 treść i zawartość programów transmitowanych poprzez sieć TVK Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w odłączeniu Abonenta od sieci, na czas niezbędny do prac konserwacyjnych i modernizacji sieci TVK. O przerwach, za wyjątkiem przerw chwilowych, Operator powiadomi Abonenta – drogą emisji w programie informacyjnym TVK lub pisemnie - ogłoszeniem na klatce schodowej budynku.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe świadczenie usług, z przyczyn mających charakter działania siły wyższej, a także na skutek wadliwego działania urządzenia odbiorczego Abonenta.
5. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych, odbiorniki telewizyjne i radiowe zostały odłączone od przyłącza sieci TVK i zasilania energetycznego. Operator nie odpowiada za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

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. Zasoby mieszkaniowe Spółdzielni:
 - a) za doprowadzenie sygnału TVK:
 - jednorazowa, płatna w dniu zawarcia umowy,
 - w ratach, określonych w Cenniku, z którego pierwsza rata płatna jest w dniu zawarcia umowy, raty następne płatne do końca każdego, kolejnego miesiąca.
 - b) abonament TVK, płatny do końca miesiąca, zgodnie z zawartą umową.
 - 2.2. Inne zasoby mieszkaniowe i pozostałe lokale:
 - a) jednorazowa, za doprowadzenie sygnału TVK, płatna w dniu zawarcia umowy,
 - b) abonament, za wybrany pakiet jest płatny na podstawie faktury VAT w systemie miesięcznym,
- Opłata za doprowadzenie sygnału TVK, nie podlega zwrotowi.

3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Od opłat nie wniesionych w terminie, Operatorowi przysługują odsetki ustawowe, za każdy dzień zwłoki. Za datę zapłaty, uznaje się datę uznania rachunku bankowego Operatora.
5. Zaleganie w opłatach z tytułu abonamentu, przez co najmniej 1 miesiąc, może spowodować odłączenie sygnału TVK przez Operatora.
6. Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłat, objętych Cennikiem.
7. Operator powiadamia Abonentów o zmianie wysokości opłat na piśmie, drogą emisji w programie informacyjnym TVK i na stronie internetowej www.tvk.smlubartow.pl na 1 miesiąc przed jej wprowadzeniem. Zmiana opłat nie wymaga zmiany umowy, aneksu.
8. 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.
9. Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

Rozdział VIII. Usuwanie usterek i awarii

1. Usterki techniczne drobne, usuwane są w ciągu 48 godzin, od daty zgłoszenia.
2. Awarie techniczne, usuwane są w terminie 7 dni od daty zgłoszenia, a w przypadku wymiany urządzeń, w terminie 14 dni od daty zgłoszenia.
3. Operator nie odpowiada za usterki i awarie, wynikające z nieprawidłowego działania odbiornika telewizyjnego i radiowego należących do Abonenta i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji.
4. Krótkotrwale trwające nie dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w dostawie usługi związane z prowadzonymi przez Operatora, niezbędnymi pracami konserwacyjnymi, uzasadnionymi utrzymaniem właściwych parametrów technicznych sieci, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi, wynikającej z awarii trwającej dłużej niż 36 godzin, abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
6. Wypłata odszkodowania następuje na pisemny wniosek abonenta.
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 pkt 4.

Rozdział IX. Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może:
 - 1.1. Dokonać przeniesienia Usługi doprowadzenia sygnału TVK do innego mieszkania/lokalu w obrębie sieci TVK, za dodatkową opłatą określoną w Cenniku, na podstawie wniosku;
 - 1.2. Dokonać przepisania umowy na inną osobę w tym samym mieszkaniu/lokalu, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale II pkt. 1 i 4 Regulaminu, na podstawie wystawionego upoważnienia;
 - 1.3. Ponownie zawrzeć umowę na doprowadzenie sygnału TVK, po rozwiązaniu umowy, za dodatkową opłatą określoną w Cenniku, 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:
 - 3.1 na zgodny wniosek stron,
 - 3.2 za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego,
 - 3.3 ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora, w przypadku działania Abonenta niezgodnego z prawem, umową i Regulaminem Usług, a w szczególności:
 - a) 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,
 - 3.4 w przypadku wygaśnięcia umowy, spowodowanego utratą prawa do zajmowanego mieszkania/lokalu przez Abonenta lub zgonu Abonenta.

Rozdział X. Warunki świadczenia usług w zakresie ogłoszeń, reklam w programie informacyjnym TVK i na stronie internetowej Spółdzielni Mieszkaniowej.

1. Ogłoszenia i reklamy zlecane są pisemnie:
Opracowanie graficzne – logo, zdjęcie, grafika w tle, kolorystyka, krój czcionki, może być zlecane również, na nośnikach danych w formatach: CDR (Corel Draw) PSD (Photoshop) oraz powszechnie używanych formatach graficznych (JPEG, BMP, PNG, TIFF). Zlecający, zobowiązuje się do sprawdzenia dostarczonych materiałów na nośnikach danych, oprogramowaniem antywirusowym.
2. Reklamy i ogłoszenia są zamieszczane jednocześnie w programie informacyjnym TVK i na stronie internetowej TV kablowej.
3. Termin emisji określa zlecenie.
4. Za treść ogłoszeń i reklam nie ponosimy odpowiedzialności.
5. Opłaty pobierane są przed emisją, wg. Cennika.
6. Zgłoszenie rezygnacji ze zlecenia w trakcie emisji, wymaga formy pisemnej – nie powoduje zwrotu wniesionej opłaty.
7. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie.
8. Realizacja reklamacji następuje niezwłocznie, bądź w przypadkach szczególnych, do 24 godzin z możliwością przedłużenia emisji lub zwrotu gotówki za czas trwania przerwy w emisji, nie krótszej niż 24 godziny.
9. W przypadku awarii sprzętu, zlecona usługa może być zrealizowana, po usunięciu awarii.
10. W przypadkach szczególnych podyktowanych, wartością zlecenia, rozmiarem ogłoszenia (ilością emitowanych ekranów), lub charytatywnym charakterze ogłoszenia, istnieje możliwość negocjacji ceny ogłoszenia lub reklamy z Zarządem Spółdzielni.

Rozdział XI. 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 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 doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
5. 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.
6. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi TVK.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu spisanego w Biurze Obsługi TVK, osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana, niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
8. 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.
9. Operator rozpatrujący reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej, odpowiedzi na reklamację. Udzielona odpowiedź wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego.
10. 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 wypłaty,
 - 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.
11. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczania opłaty abonamentowej.

Rozdział XII. 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 na piśmie, drogą emisji w programie informacyjnym TVK i na stronie internetowej www.tvk.smlubartow.pl, na miesiąc przed jej wprowadzeniem.
4. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu.
5. 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.
6. Operator ma prawo gromadzić, przetwarzać dane osobowe w następujący sposób:
 - dane osobowe mogą być przetwarzane, tylko w związku z działalnością Operatora, polegającą na dostarczaniu Abonentowi sygnałów radiowych i telewizyjnych z pośrednictwem sieci telewizji kablowej eksploatowanej przez Operatora,
 - dane osobowe mogą być przetwarzane, tylko w czasie w jakim Operator i Abonent lub Zleceniodawca będą związani niniejszą umową /zleceniem a po rozwiązaniu tej umowy, tylko w czasie w jakim nie ulegną przedawnieniu roszczenia Operatora do Abonenta /Zleceniodawcy wynikające z niniejszej umowy /zlecenia,
 - dane osobowe mogą być przekazywane za granicę, jednakże tylko w związku z rozliczeniami Operatora z zagranicznymi nadawcami programów radiowych i telewizyjnych, z tytułu licencji udzielonej Operatorowi na rozprowadzanie programów w sieci telewizji kablowej,stosownie do przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.
7. W zakresie nie uregulowanym niniejszym Regulaminem, stosuje się właściwe przepisy prawa, w tym - Statut Spółdzielni, Prawo Telekomunikacyjne, Kodeks Cywilny.
8. Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług, Abonent /Zleceniodawca zgłasza pisemnie, do Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie.
9. Ewentualne spory podlegają rozpatrzeniu przez Sąd powszechny właściwy miejscowo.
10. Traci moc Regulamin Usług TV Kablowej Operatora Sieci Publicznej TV Kablowej Spółdzielni Mieszkaniowej w Lubartowie z dnia 16.12.2009r.
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2010r.

Protokół Zarządu Nr 2/2010 z dnia 24.02.2010 ; Protokół Rady Nadzorczej Nr 3/2010 z dnia 03.03.2010