



## REGULAMIN Świadczenia usług telekomunikacyjnych

21 grudnia 2020 roku

### § 1 DEFINICJE

- 1. Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Stowarzyszenia do Odbiornika lub Terminala Użytkownika;
- 2. Biuro Obsługi** – jednostka organizacyjna Stowarzyszenia powołana celem umożliwienia Użytkownikowi kontaktu ze Stowarzyszeniem, a także udzielania Użytkownikowi pomocy we właściwej realizacji Umowy;
- 3. Cennik** – zestawienie Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dostępne na stronie internetowej Stowarzyszenia oraz w Biurze Obsługi na każde żądanie Użytkownika;
- 4. Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Użytkownika w sposób umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z Usług;
- 5. Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
- 6. Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Użytkownika;
- 7. Oferta Stowarzyszenia** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające Cennik oraz szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu, dostępny w Biurze Obsługi oraz na stronie internetowej Stowarzyszenia [www.retsat1.com.pl](http://www.retsat1.com.pl);
- 8. Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Stowarzyszenie celem umożliwienia Użytkownikowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
- 9. Opłata Miesięczna** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Użytkownikowi przez Stowarzyszenie, określona w Umowie oraz w Cenniku;
- 10. Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Stowarzyszenia rodzaj i zakres świadczonych przez Stowarzyszenie Usług, nabywany przez Użytkownika w drodze zawarcia Umowy;

**11. Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Stowarzyszenie konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Stowarzyszenie powiadomi Użytkowników nie mniej niż 7 dni wcześniej na stronie internetowej Stowarzyszenia i / lub na kanale informacyjnym;

**12. Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;

**13. Sieć** – niepubliczna sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Stowarzyszenia, umożliwiająca świadczenie Usług;

**14. Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dolożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;

**15. Stowarzyszenie** – Stowarzyszenie Telewizji Kablowej Ret-Sat1 z siedzibą w Łodzi przy ul. Balonowej 38, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr 0000046515;

**16. Terminal** – komputer wykorzystywany przez Użytkownika umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;

**17. Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności lub spółdzielcze prawo do Lokalu;

**18. Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Stowarzyszenie świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w umowie;

**19. Urządzenie dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Użytkownika, które dostarczane jest przez Stowarzyszenie i staje się własnością Użytkownika z chwilą podpisania umowy;

**20. Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Stowarzyszenie, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego lub transmisji danych;

**21. Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci za pomocą Urządzenia dostępowego Użytkownika, celem korzystania z sieci Internet;

**22. Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Użytkownikowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;

**23. Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest członkiem Stowarzyszenia, której przysługuje Tytuł Prawny do Lokalu lub która uzyskała zgodę na zawarcie Umowy od osoby, której Tytuł Prawny do Lokalu przysługuje i która zawarła ze Stowarzyszeniem Umowę o świadczenie Usług.

### § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Stowarzyszenie oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.

2. Świadczenie Usług przez Stowarzyszenie na rzecz Użytkownika odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

- Niniejszym Regulaminie,
- Umowie o korzystanie z Usług,
- Cenniku,
- Innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Użytkownika z Oferty Stowarzyszenia i określonych w Umowie;

3. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Użytkownika. W chwili zawarcia Umowy Użytkownik oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Użytkownikowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie opisanym w Umowie

4. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej [www.retsat1.com.pl](http://www.retsat1.com.pl) oraz w Biurze Obsługi, na każde żądanie Użytkownika.

### § 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Umowa może być zawarta wyłącznie z członkiem Stowarzyszenia, który uzyskał członkostwo na warunkach określonych w Statucie Stowarzyszenia.

2. Zawarcie Umowy z członkiem Stowarzyszenia następuje w Biurze Obsługi.

3. Do zawarcia Umowy konieczne jest okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość.

4. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Użytkownika. Pełnomocnictwo udzielone przez Użytkownika musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.

5. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony albo określony – w zależności od aktualnie obowiązującej Oferty Stowarzyszenia oraz rodzaju Pakietu wybranego przez Użytkownika.

6. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu, na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, przy zachowaniu dotychczasowych warunków świadczenia Usług. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w najpóźniej w ostatnim dniu obowiązywania Umowy o braku woli przedłużenia Umowy.

7. W ramach Umowy Stowarzyszenie zobowiązane jest do:

- Wykonania Instalacji i przyłączenia jej do Sieci Stowarzyszenia;
- Umożliwienia Użytkownikowi korzystania za pomocą Sieci Stowarzyszenia z Pakietów poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku i wskazanych przez Użytkownika w Umowie;
- Sprzedaży Użytkownikowi urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do uzyskania dostępu do Usług;
- Administrowania udostępnionym Pakietem Usług.

### § 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Stowarzyszenie wykona Instalację w Lokalu Użytkownika, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Umowie i Cenniku.

2. Czynności wskazane w ustępie 1 zostaną podjęte przez Stowarzyszenie w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Stowarzyszenia. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w najszybszym możliwym, uzgodnionym pomiędzy Stowarzyszeniem a Użytkownikiem terminie po upływie 7 dni.

3. Na wniosek Użytkownika możliwe jest ustalenie innego terminu wykonania Instalacji aniżeli wskazany w ust. 2.

4. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Użytkownik wskaże jako miejsce montażu gniazda

odbiorowego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane zobowiązany będzie pokryć Użytkownik. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Stowarzyszenie powiadomi o tym Użytkownika na piśmie i uzyska jego zgodę przed przystąpieniem do tych prac.

5. Użytkownik wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu.

6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Użytkownika. Stowarzyszenie zwolnione jest z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Użytkownika.

7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Użytkownikowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Stowarzyszenie w chwili zawierania Umowy strony potwierdzają na piśmie.

8. Na wniosek Użytkownika, Stowarzyszenie może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku. Poprzednia instalacja zostanie zdemontowana przez Stowarzyszenie i przeniesiona do nowego Lokalu.

9. Użytkownik zobowiązany jest udostępnić Lokal Stowarzyszeniu celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.

10. W przypadku gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie instalacji, lub wadliwość Odbiornika lub Terminala Użytkownika powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Stowarzyszeniu i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Użytkownik jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Stowarzyszeniu Odbiornika lub Terminala.

### § 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Stowarzyszenie udostępni lub sprzeda Użytkownikowi właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe.

2. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:

- pozostaje ono własnością Stowarzyszenia
- opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego określona jest w Umowie.

c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Użytkownika, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.

d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Użytkownikowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.

e) Użytkownik ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.

f) Użytkownik zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.

g) Użytkownik nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Stowarzyszenie o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.

h) Stowarzyszenie wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Użytkownika, z zastrzeżeniem pkt. i).

i) Użytkownik odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Użytkownika uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Stowarzyszenie.

j) Użytkownik nie ma prawa udostępnić Urządzenia dostępowego osobom trzecim.

k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie i na warunkach określonych Umową.

3. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:

- z chwilą zawarcia Umowy i zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Użytkownika. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego.

b) Urządzenie wydawane jest Użytkownikowi w chwili zawarcia Umowy lub podczas wykonania Instalacji, według decyzji Stowarzyszenia, za pisemnym potwierdzeniem.

c) Urządzenie dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.

d) Samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Użytkownika wiąże się z utratą gwarancji.

4. Na pisemny wniosek Użytkownika Stowarzyszenie wyrazi na piśmie zgodę na wykorzystanie innego niż dostarczone przez Stowarzyszenie Urządzenia dostępowego, po uprzednim sprawdzeniu technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia.

### § 6 URUCHOMIENIE, PODŁĄCZENIE DO SIECI

1. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Stowarzyszenie nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji.

2. Stowarzyszenie nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika i / lub Terminala Użytkownika.

3. Stowarzyszenie zwolnione jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i / lub Terminala Użytkownika do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Użytkownik zobowiązany jest do konfiguracji Terminala we własnym zakresie.

### § 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Użytkownika, Stowarzyszenie może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie umowy zawartej na czas nieokreślony oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:

- zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
- zawieszenie następuje za zaakceptowany przez Stowarzyszenie pisemny wniosek Użytkownika, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszony;
- termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Użytkownika;
- Użytkownik ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia

świadczenia Usług przez Stowarzyszenie; w takim przypadku Stowarzyszenie rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;

e) jeśli Użytkownik nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Stowarzyszenie rozpoczyna świadczenie Usług po upływie wskazanego we wniosku okresu zawieszenia;

f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Stowarzyszenie na piśmie;

2. Prawo żądania zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy Usług świadczonych na podstawie Umów zawartych na czas określony;

3. Użytkownik może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym;

### § 8 OPŁATY

1. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, w szczególności zaś do terminowego uiszczania Opłat miesięcznych i Opłat jednorazowych w Biurze Obsługi lub na rachunek bankowy Stowarzyszenia, z uwzględnieniem poniższych postanowień.

2. Opłaty miesięczne oraz Opłaty jednorazowe należne Stowarzyszeniu za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Stowarzyszenia a także w Biurze Obsługi na każde żądanie Użytkownika.

3. W przypadku wprowadzenia usług lub/i Urządzeń dostępowych do oferty Stowarzyszenia po cenach promocyjnych Użytkownik zostanie powiadomiony o nich w Biurze Obsługi na kanale informacyjnym lub/i stronie internetowej Stowarzyszenia.

4. Jeżeli Opłaty miesięczne nie zostaną zapłacone w terminie, Stowarzyszenie powiadomi Użytkownika, że w przypadku braku zapłaty zaległych należności po upływie 1 miesiąca od daty upływu terminu zapłaty wstrzyma świadczenie Usług.

5. Ponowne włączenie sygnału następuje po uregulowaniu przez Użytkownika zaległych Opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie w zapłacie.

6. Postanowienia ustępu 4 i 5 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku zwłoki Użytkownika z zapłatą składek członkowskich, zgodnie z postanowieniami Statutu i uchwałą Zarządu Stowarzyszenia.

## **§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW UŻYTKOWNIKA**

1. Pod rygorem rozwiązania umowy przez Stowarzyszenie w trybie natychmiastowym Użytkownikowi zabrania się w szczególności:

- naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Stowarzyszenia, w Instalację wykonaną przez Stowarzyszenie oraz Instalację i urządzenia innych Użytkowników Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- ingerowania w Urządzenia dostępne;
- umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
- zakłócania działania Sieci;
- podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Stowarzyszenia lub innych Użytkowników;
- dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
- blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
- rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Użytkowników lub Sieci internetowej;
- dokonania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.

2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 9 pkt.1 Stowarzyszenie uprawnione jest do:

- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
- b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
- c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.

3. Użytkownik zobowiązany jest poinformować Stowarzyszenie w terminie 7 dni na piśmie o

zmianie jego danych osobowych i adresu, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług, w szczególności o zmianie adresu fizycznego karty sieciowej.

4. W przypadku nie powiadomienia Stowarzyszenia o zmianie adresu fizycznego karty sieciowej Stowarzyszenie nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Sieci.

5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Stowarzyszeniu i innym Użytkownikom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

## **§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW STOWARZYSZENIA**

1. Obowiązkiem Stowarzyszenia jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.

2. Stowarzyszenie zobowiązane jest do zapewnienia Użytkownikom nieodpłatnego serwisu technicznego, na zasadach określonych w § 12.

3. Stowarzyszenie zobowiązane jest informować wszystkich Użytkowników z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i / lub stronie internetowej [www.retsat1.com.pl](http://www.retsat1.com.pl)

4. Stowarzyszenie nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi.

5. Stowarzyszenie gromadzi dane o miejscu położenia zakończenia Sieci. Innych danych o lokalizacji urządzenia końcowego Stowarzyszenie nie gromadzi.

6. Stowarzyszenie nie wprowadza żadnych ograniczeń w korzystaniu z Usług poza wynikającymi z zasięgu Sieci oraz poza przypadkiem wstrzymania świadczenia Usług zgodnie z § 8 ust. 4 Regulaminu.

7. Stowarzyszenie na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.

## **§ 11 ODPOWIEDZIALOŚĆ STOWARZYSZENIA**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Stowarzyszenie, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi, Użytkownikowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.

2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Stowarzyszenie, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi, Stowarzyszenie zobowiązane jest do zapłaty Użytkownikowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy dzień, w którym Użytkownik nie otrzymywał sygnału z Sieci z przyczyn leżących po stronie Stowarzyszenia. W przypadku Przerwy Technicznej kara umowna nie jest należna.

3. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną wypłacone Użytkownikowi w terminie 14 dni od dnia przyznania mu zwrotu Opłaty lub odszkodowania, zgodnie z jego dyspozycją.

4. Stowarzyszenie nie ponosi odpowiedzialności:

- za stan techniczny Odbiornika i Terminala Użytkownika;
- za szkody wyrządzone przez Użytkownika w Sieci lub Instalacji;
- za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Stowarzyszenia okolicznościami, którym Operator nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy których Operator świadczy Usługi
- za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
- za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany paramentów nadawania lub utraty praw do reemisji;
- za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet.

## **§ 12 SERWIS TECHNICZNY**

1. Użytkownik może zgłosić Awarię świadczonych przez Stowarzyszenie Usług. Awarię należy zgłosić w Biurze Obsługi osobiście lub telefonicznie pod nr telefonu: 42 688 75 65. Po godzinach pracy Biura Obsługi oraz w dni wolne od pracy i dni świąteczne zgłoszenia usterek przyjmowane są przez automat zgłoszeniowy.

2. Zgłoszenie powinno zawierać: numer bloku, numer mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę usterki.

3. Działania zmierzające do usunięcia usterki będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze.

4. Stowarzyszenie zapewnia serwis techniczny w godz. od 10.00. do 21.00. w dni powszednie.

5. Użytkownik zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Użytkownika w przypadku gdy zgłoszona usterka wynika z:

- a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika lub Terminala;
- b) rażącego niedbalstwa Użytkownika,
- c) postępowania Użytkownika niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego;

## **§13 REKLAMACJE**

1. Użytkownik może składać reklamacje z tytułu niewłaściwego lub nienależytego wykonania Usług pisemnie drogą pocztową, drogą elektroniczną, telefonicznie lub pisemnie bądź ustnie do protokołu w biurze obsługi Stowarzyszenia.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi upoważniona osoba reprezentująca Stowarzyszenie przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Stowarzyszenie jest obowiązane w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu Stowarzyszenia, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Stowarzyszenie lub adres miejsca zakończenia Sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania

z winy Stowarzyszenia wyznaczonego terminu zawarcia Umowy

6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług

7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności

9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona w Biurze Obsługi pisemnie lub ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Stowarzyszenie przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do rozpoznania reklamacji do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania

7. W przypadku gdy złożona reklamacja złożona w inny sposób niż określony w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Stowarzyszenie, 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.

8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług, które nie zostały objęte reklamacją.

9. Stowarzyszenie przy załatwianiu reklamacji obowiązane jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:

1) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Stowarzyszenia

2) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Stowarzyszenia

3) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług

10. Stowarzyszenie w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) nazwę jednostki Stowarzyszenia rozpatrującej reklamację;

2) informację o dniu złożenia reklamacji;

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;

5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;

6) 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, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne z późn. zm.;

7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Stowarzyszenie, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

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

1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

12. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Stowarzyszenie może udzielić dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskało zgodę Użytkownika (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Użytkownika jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Stowarzyszenie dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Użytkownik nie wskazał adresu - na adres, z którego reklamacja została wysłana.

#### **§14. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ**

1. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Stowarzyszenie powiadomi Użytkownika co najmniej 14 dni wcześniej wraz z dokumentem miesięcznej Opłaty, na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Stowarzyszenia.

#### **§ 15. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH**

1. W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie Usług internetowych z Użytkownikiem, w którego Lokalu wykonana już została Instalacja na potrzeby świadczenia Usług telewizji kablowej, Stowarzyszenie przystosowuje istniejącą Instalację w sposób umożliwiający świadczenie Usług

internetowych objętych Umową, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej, określonej w Umowie i Cenniku. Do terminu przystosowania Instalacji ma zastosowanie § 4 ust. 2 i 3.

2. Warunkiem uzyskania dostępu do Sieci jest zainstalowanie przez Użytkownika w Terminalu karty sieciowej i przekazanie Stowarzyszeniu fizycznego adresu karty sieciowej (tzw. MAC ADRES). Fizyczny adres karty sieciowej może zostać przekazany Stowarzyszeniu bądź w chwili zawierania Umowy, bądź przy wykonywaniu Instalacji, co strony potwierdzą na piśmie. W przypadku gdy Użytkownik nie przekaże fizycznego adresu karty sieciowej najpóźniej w chwili zakończenia wykonania Instalacji, wówczas dostęp do Sieci zostanie umożliwiony Użytkownikowi nie później niż w terminie 24 godzin od chwili udostępnienia tego adresu Stowarzyszeniu przez Użytkownika.

3. Użytkownik może podłączyć do Urządzenia dostępowego - modemu kablowego bez zgody Stowarzyszenia tylko taką ilość Terminali, jaka została wskazana w Umowie, pod rygorem rozwiązania umowy przez Stowarzyszenie ze skutkiem natychmiastowym.

4. Uruchomienie połączenia z Siecią w kolejnym, nie objętym Umową Terminalu, wymaga podpisania aneksu do Umowy. Po podpisaniu aneksu do Umowy, w celu podłączenia kolejnego Terminala Użytkownik, na własny koszt dokonuje rozdzielania Instalacji, instalując niezbędne urządzenia i zgłasza chęć podłączenia kolejnego Terminala w Biurze Obsługi, podając adres fizyczny karty sieciowej, zainstalowanej w drugim Terminalu. Kolejny Terminal może być podłączony wyłącznie w obrębie tego samego Lokalu.

5. Użytkownik może zmienić Pakiet świadczonych Usług internetowych na zapewniający wyższą lub niższą szybkość łącza. Zmiana wymaga podpisania aneksu do Umowy. Usługa według zmienionego Pakietu będzie świadczona począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym podpisany został aneks do Umowy. Abonent, po dokonaniu zmiany będzie płacił Abonament, stosownie do wybranego Pakietu, zgodny z obowiązującym Cennikiem. Zmiana Pakietu nie zmienia innych warunków Umowy, w szczególności czasu na jaki Umowa została zawarta.

6. Jeśli umowa została zawarta na czas oznaczony zmiana Pakietu świadczonych Usług internetowych na zapewniający wolniejszą szybkość łącza nie jest możliwa.

7. W przypadku stwierdzenia zakłóceń w kanale zwrotnym, pochodzących z Instalacji w Lokalu Użytkownika, Stowarzyszenie ma prawo zablokować kanał zwrotny bez uprzedniego powiadomienia Użytkownika. Stowarzyszenie

zobowiązane jest jednakże niezwłocznie powiadomić Użytkownika o dokonanej blokadzie. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego udostępnienia Lokalu celem zbadania przyczyn nieprawidłowości oraz ich usunięcia.

8. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Użytkownik ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

9. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Użytkownik otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Stowarzyszenia, Użytkownik ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

#### **§ 17 PRZEPISY KOŃCOWE**

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą oraz sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych dostępne są pod linkiem do strony internetowej Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dostępnym na stronie internetowej Stowarzyszenia.

2. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, jeśli Użytkownik jest konsumentem, spór może być rozstrzygany w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, przewidzianego w art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne,

3. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)

4. Regulamin wchodzi w życie od 21.12.2020 roku