

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Górczewska” w Warszawie

I. Przedmiot regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwanych dalej Usługą przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Górczewska” w Warszawie.
2. Operator świadczy usługi telewizji kablowej i internetu.
3. Operator świadczy usługi z wykorzystaniem własnej infrastruktury teletechnicznej oraz sieci Internet zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Spółdzielnia Mieszkaniowa „Górczewska” w Warszawie oświadcza, że jest osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem 0000012927 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie, której celem statutowym jest m. in. działalność kulturalno-oświatowa polegająca także na świadczeniu usług telekomunikacyjnych.
5. Spółdzielnia Mieszkaniowa „Górczewska” w Warszawie oświadcza, że jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne i została wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 10 ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego.
6. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.

II. Postanowienia ogólne

Definicje użyte w regulaminie oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę.
2. **Aktywacja** – zespół niezbędnych czynności dla uruchomienia zamówionej Usługi.
3. **Awaria** – czasowa nieplanowana przez Operatora przerwa w możliwości korzystania z Usług lub czasowe znaczne pogorszenie parametrów świadczonej Usługi.
4. **Biuro Obsługi** – osoby odpowiedzialne za obsługę Abonenta.
5. **Cennik** – zestawienie cen za usługi Operatora, do których płatności zobowiązany jest Abonent.
6. **Lokal Abonenta** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, w którym zamontowano przyłącze.
7. **Operator** – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Górczewska” w Warszawie, (01–318) przy ul. Doroszewskiego 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000012927, o numerze NIP: 525-000-95-36, REGON 001071522, właściciel sieci telekomunikacyjnej za pomocą której świadczone są Usługi.
8. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług, jeśli nie zaznaczono inaczej jest to miesiąc kalendarzowy.
9. **Oplata abonamentowa** – miesięczna okresowa opłata uiszczana przez Abonenta należna Operatorowi w wysokości określonej w Cenniku, Umowie lub Regulaminie za korzystanie z Usług.
10. **Program** – program telewizyjny lub radiowy.
11. **Przyłącze** – część sieci telekomunikacyjnej Operatora wraz z Sprzętem Operatora zainstalowana w Lokalu Abonenta.

12. **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Górczewska”.
13. **Sieć telekomunikacyjna** – zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych umożliwiających transmisję sygnałów telekomunikacyjnych.
14. **Sprzęt Operatora** – urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Operatora niezbędne do świadczenia usługi np. modem kablowy.
15. **Strona Internetowa** - www.smgorczevska.pl.
16. **Statut Spółdzielni** – obecnie obowiązujący Statut, dostępny na Stronie Internetowej.
17. **Tytuł prawny do lokalu** – przez zwrot ten należy rozumieć:
 - a) prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości, lub spółdzielcze prawo do lokalu stwierdzone przez Operatora na podstawie okazania stosownych dokumentów np. akt notarialny, orzeczenie sądu, wypis z księgi wieczystej lub okazania właściwego wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego zbieżność w zakresie miejsca czasowego zameldowania oraz Lokalu,
 - b) uprawnienie do korzystania z lokalu potwierdzone pisemną umową cywilnoprawną/najmu, użyczenia, dzierżawy lub inną umową o używanie lokalu, lub oświadczenie woli osoby legitymującej się nieograniczonym prawem do rozporządzania lokalem, prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, z których wynika możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora w lokalu lub stwierdzone przez Operatora na podstawie wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego zbieżność w zakresie miejsca czasowego zameldowania oraz Lokalu.
18. **Umowa** – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora na mocy, którego Operator zapewni Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.
19. **Usługa** – usługi świadczone przez Operatora w tym telewizja analogowa i cyfrowa, dostęp do Internetu świadczona zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem.
20. **Urządzenie abonenckie** - urządzenie telekomunikacyjne stanowiące własność Abonenta, przeznaczone do współpracy z siecią telekomunikacyjną i umożliwiające korzystanie z Usług np. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer.
21. **Wstrzymanie usługi** – czasowe zaprzestanie świadczenia usługi przez Operatora z powodu naruszenia umowy lub Regulaminu przez Abonenta, z jednoczesną rezerwacją zasobów niezbędnych do jej realizacji.
22. **Wznowienie usługi** – ponowne uruchomienie tej samej usługi, w ramach tej samej umowy i z takimi samymi parametrami, po wcześniejszym wstrzymaniu usługi.

III. Warunki zawarcia umowy

1. Podstawą świadczenia Usług jest zawarcie umowy o Świadczenie Usług w zakresie Telewizji Kablowej lub Usług Internetowych.
2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem oraz Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
3. Umowa o Świadczenie Usług zawierana jest oddzielnie na Telewizję Kablową oraz oddzielnie na Usługi Internetowe.
4. Umowa o świadczenie usług zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony. Jeśli w umowie nie postanowiono inaczej przyjmuje się, że umowa zawarta została na czas nieokreślony.

5. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora możliwości technicznych świadczenia Usługi.
6. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone na piśmie.
7. Przy zawieraniu Umowy Abonent będący osobą fizyczną powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport lub inny dokument zaakceptowany przez upoważnionego pracownika Operatora), miejsce zameldowania, nr PESEL oraz wykazania posiadania tytułu prawnego do lokalu. Abonent może dodatkowo podać nr tel. kontaktowego, adres korespondencyjny jeżeli jest inny niż adres miejsca zameldowania.
8. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym umocowanie – jeśli nie wynika z danych KRS/CEIDG/REGON – do działania winno być wskazane stosownym dokumentem. Abonent zobowiązany jest do udokumentowania posiadania tytułu prawnego do lokalu.
9. Umowę w imieniu Operatora zawierają osoby uprawnione do reprezentacji Operatora – Członkowie Zarządu bądź osoby przez nich prawidłowo upoważnione, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (pełnomocnictwo udzielone na piśmie)
10. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:
 - a) które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
 - b) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub zdaniem Operatora budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
 - c) z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.

IV. Aktywacja i świadczenie usług

1. Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia usługi w terminie określonym w Umowie.
2. Jeśli Aktywacja Usługi jest powiązana z koniecznością wykonania przyłącza lub modyfikacji przyłącza w Lokalu Abonenta Operator poinformuje Abonenta o rodzaju i zakresie czynności z tym związanych.
3. Abonent w związku z wykonaniem przyłącza wyraża zgodę na powierzchniowy montaż przewodów teletechnicznych, elementów pasywnych i aktywnych stanowiących elementy składowe przyłącza, montaż niezbędnego sprzętu /modem, terminal, dekodery/, wykonanie niezbędnych przewiertów w ścianach i stropach, i inne czynności niezbędne do wykonania aktywacji usługi oraz przygotowania lokalu do wykonania w/w czynności.
4. W chwili dokonywania instalacji, w Lokalu Abonenta musi być obecna osoba pełnoletnia.
5. Wykonane przez Operatora przyłącze pozostaje wyłączną własnością Operatora i służy wyłącznie do świadczenia Usług, na które Abonent zawarł z Operatorem Umowę.
6. W celu zapewnienia świadczenia Usługi Operator udostępni Abonentowi Sprzęt, jeśli specyfikacja usługi tego wymaga.
7. Przyłącze oraz Sprzęt jest własnością Operatora. Abonent nie jest uprawniony do dysponowania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go osobom trzecim.

8. Wykonanie przyłącza oraz przekazanie Sprzętu Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem.
9. Abonent ponosi odpowiedzialność za przekazany sprzęt oraz zobowiązuje się do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowej pracy Sprzętu w tym zasilania energetycznego zgodnie z informacją na urządzeniu.
10. Wadliwy sprzęt jest wymieniany przez Operatora na sprawny w ramach opłat abonamentowych za Usługę, z wyjątkiem gdy uszkodzenie sprzętu wynika z powodu korzystania ze sprzętu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem.
11. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego mechanicznie lub niekompletnego Abonent zobowiązuje się do uzupełnienia braków lub pokrycia kosztów naprawy, a gdy jest to niemożliwe do zapłacenia kary umownej określonej w Cenniku.
12. Abonent wyraża zgodę na nieodpłatne korzystanie z energii elektrycznej zasilania sprzętu związanego ze świadczeniem Usługi.
13. Abonent jest zobowiązany do udostępniania na żądania Operatora Lokalu w zakresie w jakim jest on niezbędny do kontroli stanu technicznego i funkcjonowania przyłącza oraz Sprzętu.

V. Usługi telewizji kablowej

1. Usługa Telewizja Kablowa polega na dostarczeniu przez Operatora do Lokalu Abonenta sygnału za pomocą kabla, pozwalającego na odbieraniu określonych programów telewizyjnych w urządzeniu odbiorczym (telewizorze).
2. Abonent odbiera sygnał w ramach lokalu, przy czym przyłącze jest doprowadzone do jednego urządzenia odbiorczego.
3. Operator zobowiązuje się do dostarczania do Lokalu poprzez sieć telekomunikacyjną sygnału Programów o jakości zgodnej z obowiązującymi normami technicznymi.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, formę i zawartość programów.
5. Operatorowi przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usługi (zmianę oferty programowej), na którą została zawarta umowa z ważnych przyczyn prawnych, organizacyjnych, ekonomicznych i technicznych. Zalicza się do nich zaprzestanie nadawania Programu przez Nadawcę, utratę uprawnień do reemisji, istotne obniżenie jego jakości i oglądalności, brak możliwości technicznych odbioru sygnału Programów przez Operatora.
6. O planowanych istotnych zmianach oferty programowej Operator poinformuje Abonenta pisemnie nie później niż na 7 dni przed planowaną zmianą. Abonent uprawniony jest w takiej sytuacji do rozwiązania w formie pisemnej Umowy w terminie 21 dni od daty otrzymania zawiadomienia. Umowa ulega wówczas rozwiązaniu na koniec kolejnego miesiąca, po miesiącu w którym doręczono oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy, przy czym okres wypowiedzenia nie może być krótszy jak 30 dni.
7. Programy oraz ich zawartość są chronione prawem autorskim, korzystanie z nich jest ograniczone do użytku własnego w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych.
8. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie usługach, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

VI. Usługa internetowa

1. Usługa internetowa polega na zapewnieniu przez Operatora transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej oraz bieżącej konserwacji sieci internetowej.

2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi dostępu do Internetu osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie Usługi jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
3. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zabronione jest:
 - a) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
- naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) próby nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych,
 - c) korzystanie z usług internetowych w sposób niezgodny może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów służących do udostępniania usług internetowych.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu, którego przyczyna jest związana ze sprzętem Abonenta w tym: uszkodzeniem, nieprawidłową konfiguracją dokonaną przez Abonenta lub niespełnieniem minimalnych wymagań sprzętowych i programowych,
 - b) treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Usługi dostępu do Internetu,
 - c) zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego Urządzeniu Abonenckim (komputerze) przed dostępem osób trzecich,
 - d) za kompatybilność urządzeń Abonenta z infrastrukturą sieciową i zastrzega sobie możliwość odmówienia wykonania instalacji.
5. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany z przyczyn technicznych stałego adresu publicznego IP Abonenta.
6. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

VII. Oplaty (zasady naliczania, rachunki, sposoby płatności)

1. Wysokość opłat za usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określają Cennik i Umowa.
2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za świadczone usługi w pełnej wysokości, w terminie do 10 dnia każdego miesiąca, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
3. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek Operatora.
4. Oplaty, które nie są uiszczane przez Abonenta comiesięcznie, lecz jednorazowo – uiszczane są w terminie 14 dni od dnia doręczenia dokumentu stanowiącego podstawę do ich zapłaty.
5. W przypadku powstania zaległości w opłatach, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
6. Jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zapłaty, nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie, Operator ma prawo dokonać wstrzymania usługi do czasu uregulowania zaległości. Przez trwający okres wstrzymania usługi Operator jest zwolniony z obowiązku świadczenia wstrzymanej usługi, a Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania opłat za wstrzymaną usługę.
7. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi w dniu nie będącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego, pobiera się opłatę abonamentową w wysokości proporcjonalnej za czas świadczenia usługi w danym miesiącu.
8. Operator uprawniony jest do zmiany wysokości opłat za usługi. O każdej podwyżce Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej

jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem podwyżki, a Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w Rozdziale VIII. ust. 3 niniejszego Regulaminu.

9. Operator może dochodzić wierzytelności wobec Abonenta, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

VIII. Zmiana regulaminu i cennika

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika i Regulaminu. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz umieszcza na serwisie internetowym treść każdej zmiany w Cenniku i Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian.
2. Dodatkowo, na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika i Regulaminu drogą elektroniczną, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumienia się na odległość.
3. Jeśli Abonent nie zaakceptuje zmian Cennika, Regulaminu ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem na koniec miesiąca poprzedzającego wprowadzenie zmian Cennika, Regulaminu. Oświadczenie o braku akceptacji powinno być dostarczone Operatorowi w formie pisemnej nie później niż w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian. Przy czym powyższa regulacja nie obejmuje sytuacji, w której opłata za Internet jest rozliczana razem z opłatą czynszową.
4. Brak złożenia przez Abonenta pisemnego oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 oznacza, iż Abonent akceptuje w całości zmiany Regulaminu lub Cennika.
5. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z powodu niezaakceptowania zmian, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg.
6. Zapisu ust. 4 nie stosuje się, jeśli konieczność wprowadzania zmian, o których mowa w ust. 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

IX. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za pisemnym jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
2. W przypadku umowy zawartej na czas określony, po upływie okresu objętego umową, okres obowiązywania umowy, o ile nie zostaną w tym przedmiocie złożone odmienne oświadczenia, zostaje przedłużony na czas nieokreślony na dotychczasowych warunkach. Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych umową.
3. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w ust. 2 powyżej, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
4. Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od sieci, jeżeli:
 - a) Abonent zalega z opłatą należną Operatorowi co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie,

- b) Abonent umożliwia dodatkowe korzystanie z usługi za pomocą sieci osobie trzeciej, w tym podłączy dodatkowe urządzenie do przyłącza lub umożliwi korzystanie z usługi za pomocą sieci poza lokalem Abonenta,
 - c) Abonent dokona samowolnie przeróbki przyłącza lub jego uszkodzenia,
 - d) Abonent nie dopuści do okresowej kontroli stanu technicznego przyłącza i sprzętu, o którym mowa w pkt. IV ust.13 Regulaminu bez uzasadnionych powodów.
- 5. Umowa wygasa w przypadku śmierci Abonenta albo ustania osoby prawnej.
 - 6. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, za zachowanie powyższego obowiązku uznaje się również wysłanie pisma z adresu poczty elektronicznej wskazanego w Umowie względnie w aneksie do Umowy.

X. Obsługa serwisowa

- 1. W czasie trwania umowy Operator zapewnia obsługę serwisową polegającą na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłości zasilania oraz działaniach mających na celu zagwarantowanie ciągłego świadczenia usług zgodnych z odpowiednimi parametrami i wymaganiami technicznymi,
 - b) dokonywania kontroli prawidłowości korzystania z przyłącza abonenckiego,
 - c) dokonywania w Lokalu Abonenta czynności związanych z instalacją i konfiguracją Sprzętu Operatora.
- 2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania o zauważonych awariach i nieprawidłowościach związanych z działaniem Usług oraz może zasięgać informacji o Usługach osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta, lub telefonicznie w Serwisie Operatora.
- 3. Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii lub nieprawidłowości w działaniu Usługi w możliwie najkrótszym czasie, przy czym w przypadku awarii nie później niż po upływie 12 godzin od momentu powzięcia informacji o Awarii.
- 4. Abonent zobowiązany jest umożliwić dostęp przedstawicielom Operatora do Lokalu w celu dokonania przeglądu i pomiarów a także usunięcia Awarii lub usterki Przyłącza i Sprzętu. W przypadku braku dostępu do Lokalu termin, o którym mowa w ust. 3 ulega przesunięciu.
- 5. Operator nie odpowiada za nieprawidłowości lub brak możliwości korzystania z usługi wynikające z uszkodzenia lub złego stanu technicznego Urządzenia Abonenckiego (odbiornik telewizyjny, komputer).
- 6. Awarie i uszkodzenia Przyłącza oraz Sprzętu Operatora powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt.
- 7. Operator oraz Serwis Operatora nie zapewnia obsługi technicznej urządzeń abonenckich w tym programowania, konfiguracji, regulacji, napraw.
- 8. Za bezzasadne wezwanie Serwisu Operatora może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- 9. Operator zastrzega sobie możliwość przerw związanych z pracami konserwacyjnymi i modernizacyjnymi. Operator będzie w miarę możliwości technicznych prace te prowadził w porze najmniejszej używalności Usług. Łączny czas przerw konserwacyjnych w Okresie Rozliczeniowym nie powinien przekroczyć 12 godzin.

XI. Zasady Odpowiedzialności Operatora

- 1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, przepisach ustawy Prawo

Telekomunikacyjne i przepisach wykonawczych do tej ustawy oraz przepisach kodeksu cywilnego.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość wynikające z przyczyn z nim nie związanych, w tym szczególności z powodu:
 - a) zaprzestania nadawania programów przez nadawców,
 - b) nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci,
 - c) uszkodzenia przyłącza lub Sprzętu Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - d) wadliwego działania Urządzenia abonenckiego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych.

XII. Awarie i Odszkodowania

1. W przypadku problemów z korzystaniem Usług z przyczyn nie wynikających z urządzeń odbiorczych użytkowanych przez Abonentów lub niewłaściwej eksploatacji instalacji wewnątrz lokalu, Abonent może zgłaszać Operatorowi awarie.
2. Awarie dotyczące usługi Internet zgłasza się w Operatorowi pod numerem telefonu: 508 282 909 w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach 10⁰⁰–18⁰⁰ oraz w soboty w godzinach 10⁰⁰–15⁰⁰.
3. Awarie dotyczące usługi Telewizja Kablowa zgłasza się Operatorowi pod numerem: 608 199 964 w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach 10⁰⁰–15⁰⁰ (w późniejszych godzinach i w dniach wolnych, istnieje możliwość nagrania informacji na automatyczną sekretarkę).
4. Usunięcie Usterki/Awarii następuje niezwłocznie wg kolejności zgłoszeń, nie później niż w ciągu 5 dni od dnia zgłoszenia.
5. Jeżeli Awaria nie może zostać usunięta w ww. terminie, Operator zobowiązuje się do określenia dokładnego terminu jej usunięcia, z tym że musi ona zostać usunięta w ciągu 21 dni od dnia zgłoszenia.
6. Jeżeli w terminie wskazanym w ust. 4 nie jest możliwe usunięcie Awarii, Abonent może rozwiązać Umowę o Świadczenie Usług w trybie natychmiastowym.
7. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia Lokalu celem usunięcia Awarii w godzinach od 8⁰⁰ do 21⁰⁰ w dniach roboczych. Podczas dokonywania naprawy, w Lokalu powinna być pełnoletnia osoba.
8. Za każdą przerwę w świadczeniu Usług z przyczyn zawinionych przez Operatora i trwającą dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień przerwy.
9. Odszkodowanie przysługuje od dnia, w którym dokonano zgłoszenia Awarii na piśmie.
10. Operator rozlicza odszkodowanie należne Abonentowi od opłaty za kolejny okres rozliczeniowy.

XIII. Postępowanie Reklamacyjne

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
Reklamacje mogą dotyczyć:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi zamówionej przez Abonenta w umowie,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamacja powinna być wniesiona w jeden z poniższych sposobów:

- a) pisemnie na adres siedziby Operatora lub osobiście ustnie w siedzibie Operatora,
 - b) telefonicznie do protokołu sporządzonego przez Pracownika Operatora,
 - c) drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne, na adres e-mail: boa@smgorczewska.pl
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
 - b) numer umowy,
 - c) określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - e) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności wynikających z umowy.
 4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji, upoważniony pracownik Operatora przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie i informuje o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, gdy reklamacja nie spełnia warunków podanych w ust. 3 powyżej.
 5. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną Operator w terminie 3 dni od dnia wniesienia reklamacji informuje reklamującego na piśmie o fakcie jej przyjęcia i o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, gdy reklamacja nie spełnia warunków podanych w ust. 3 powyżej..
 6. Reklamacja może być wniesiona w terminie 1 miesiąca od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku - faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator powiadamia niezwłocznie reklamującego.
 7. Operator może żądać od Abonenta określonych dokumentów lub informacji będących w posiadaniu Abonenta, a mających znaczenie dla rozpoznania reklamacji.
 8. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli w terminie 30 dni reklamacja nie może być rozpatrzona Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym fakcie Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin jej rozpoznania.
 9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Operatora, powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - b) przypadku gdy Operator nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi udzielonej pisemnie i doręczonej Abonentowi przesyłką poleconą jest zobowiązany podać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - c) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i termin jej wypłaty,
 - d) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i termin jej zwrotu,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, gdy reklamującym jest konsument pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu

- mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- f) podpisu upoważnionego przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności na rzecz Operatora. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z reklamacji.

XIV. Ochrona Danych Osobowych i Tajemnica Telekomunikacyjna

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonenta. Operator przetwarza dane transmisyjne w zakresie niezbędnym do wykonania usługi telekomunikacyjnej. Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych prowadzone będzie w celu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz w celu promocji (marketingu) produktów własnych.
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane w sposób nienaruszający praw i wolności Abonenta oraz w celu wykonania postanowień Umowy, oraz w innych prawnie usprawiedliwionych celach, na podstawie obowiązujących przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji (w tym zgodnie z przepisami dotyczącymi tajemnicy telekomunikacyjnej).
3. Odbiorcą danych osobowych Abonenta zawartych w Umowie jest Operator według oznaczeń administratora określonych w Umowie – oraz podmioty upoważnione na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem, w granicach określonych przez prawo.
4. Na zasadach określonych przez prawo, dane osobowe Abonenta mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
5. Jeżeli Abonent będący osobą fizyczną podaje dodatkowe dane takie jak numer identyfikacji podatkowej NIP, numer rachunku bankowego, adres korespondencyjny (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały), a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych – czyni to dobrowolnie i wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Operatora.
6. Abonentowi przysługuje prawo wglądu w jego dane osobowe, prawo ich poprawiania oraz wyrażania sprzeciwu co do ich przetwarzania przez Operatora w sposób niezgodny z prawem lub powołanymi powyżej podstawą prawną i celem przetwarzania danych. Abonentowi przysługuje również prawo wyrażenia sprzeciwu co do przetwarzania przez Operatora jego danych w celach marketingowych.
7. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy i w granicach istniejących możliwości technicznych w ramach przedsiębiorstwa Operatora, Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną.
8. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami.
9. Operator publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:
 - a) wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,

- b) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych,
 - c) zasadach bezpiecznego korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, ochrony prywatności i danych osobowych, rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,
 - d) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.
10. Obowiązek, o którym mowa w ust. 9 pkt b-d, może być zrealizowany przez umieszczenie na stronie internetowej Operatora odnośnika do strony internetowej regulatora rynku telekomunikacyjnego lub innego podmiotu zajmującego się bezpieczeństwem sieci.
11. Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
- a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - b) przerwanie lub ograniczenie Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie lub odbieranie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
12. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 11 powyżej, Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

XV. Postanowienia Końcowe

1. Abonent zobowiązuje się do pisemnego poinformowania Operatora o zmianie danych, które zostały wskazane w Umowie w terminie 30 dni od dnia zaistnienia zmiany i obciążają go wszelkie skutki oraz konsekwencje zaniechania powyższemu obowiązkowi.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają odpowiednie przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego i Statutu Spółdzielni.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu i Umowy należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu lub Umowy z przepisem powszechnie obowiązującego prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul uznanych za niedozwolone, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Operator po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmie działania zmierzające do prawidłowego dostosowania Regulaminu i zmiany wadliwych postanowień.
4. W przypadku sporu sądowego, sądem właściwym do rozpatrzenia sporu z Konsumentem będzie sąd wg właściwości wynikającej z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu postępowania cywilnego; w przypadku pozostałych podmiotów niebędących Konsumentami właściwy będzie sąd dla siedziby Operatora, z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

Zastępca Prezesa
ds. Ekonomicznych i Finansowych

mgr Jarosław Szymański

PREZES ZARZĄDU

SM „Górczewska”

Anna Jędrzej Bańko

SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA
„GÓRCZEWSKA”

ul. Doroszewskiego 4, 01-318 Warszawa
tel. (22) 664-72-39

NIP 525-000-95-36, REGON 001071522