

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ W GRUDZIĄDZU, UL. MONIUSZKI 13

## Rozdział I. Postanowienia ogólne.

### §1 Definicje

1. **Abonament** – opłata za korzystanie z Usług. Na Abonament składają się następujące elementy:
  - a) opłata za dostęp do sieci Dostawcy usług,
  - b) opłata za możliwość korzystania z usługi opisanej w Umowie,
  - c) opłata za usługę serwisową,
  - d) inne wynikające z Cennika, Regulaminów, Umowy.
2. **Awaria** – nieplanowana nieprawidłowość funkcjonowania Sieci TVK i/lub innych urządzeń skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub pogorszeniem określonych w Umowie parametrów jakości tych Usług.
3. **BOA** – Biuro Obsługi Abonenta Telewizji Kablowej Spółdzielni Mieszkaniowej z siedzibą przy ul. Piotra Skargi 1 w Grudziądzu.
4. **Cennik** – zestawienie cen wraz z opisem Usługi **stanowiące część Umowy**.
5. **Dokument rozliczeniowy** – dokument zawierający wskazanie opłat do zapłaty, w tym faktury elektroniczne umieszczone w systemie elektronicznej faktury.
6. **Dostawca usług** – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Grudziądzu z siedzibą w Grudziądzu przy ul. Moniuszki 13, 86-300 Grudziądz, wykonująca działalność w formie spółdzielni, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000100422, legitymująca się numerem NIP 8760003178, REGON 000483487 oraz numerem w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2032.
7. **Gniazdo sieciowe** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci TVK Dostawcy usług, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia końcowego, celem korzystania z Usług.
8. **Miejsce świadczenia usług** – miejsce, w którym zlokalizowane jest zakończenie sieci TVK.
9. **Numer Ewidencyjny** - nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer identyfikacyjny w celu ułatwienia dokonywania rozliczeń i komunikowania się z Dostawcą usług.
10. **Oferta Programowa** – zestawienie Pakietów Programowych wraz z programami telewizyjnymi **stanowiące część Umowy**.
11. **Okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy.
12. **Pakiet Programowy** – zestawienie programów telewizyjnych oferowanych przez Dostawcę usług.
13. **Plan taryfowy** – zakres Usługi telefonii stacjonarnej.
14. **Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Dostawcy usług oraz potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Dostawcy usług niezbędnych do świadczenia Usług.
15. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową w Grudziądzu, **stanowiący część Umowy**.
16. **Regulamin promocji** – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Dostawcę usług na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie promocji stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, to obowiązują zapisy Regulaminu promocji, ale tylko w przypadku, gdy Umowa została zawarta na warunkach promocji, **stanowiący część Umowy**.
17. **Rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych** - kwota należna Dostawcy usług, obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat za Połączenia z ostatniego Okresu rozliczeniowego, będąca podstawą do naliczania przez Dostawcę usług opłat za korzystanie z Usługi.
18. **Sieć TVK** – będąca własnością Dostawcy usług lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
19. **Sprzęt Dostawcy usług / Sprzęt** – rzeczy oddane Abonentowi do odpłatnego lub nieodpłatnego użytkowania na czas trwania Umowy będące własnością Dostawcy usług lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym modem.
20. **Terminal abonencki** – komputer lub inne Urządzenie końcowe umożliwiające odbiór, nadawanie, i przetwarzanie danych wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy.

21. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telewizji kablowej, transmisji danych z dostępem do Internetu, telefonii stacjonarnej zawarta pomiędzy Dostawcą usług a Abonentem.
22. **Urządzenie końcowe** – urządzenie stanowiące własność Abonenta lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego niż własność prawa w szczególności aparat telefoniczny, komputer, telewizor lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług.
23. **Usługi / Publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne** - określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami dodatkowymi, w tym w szczególności:
  - a) usługi w zakresie telewizji kablowej – dostarczanie programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego,
  - b) usługi telefonii stacjonarnej - ustanawianie Połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność,
  - c) usługi transmisji danych z dostępem do Internetu – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci,
  - d) inne – zgodnie z aktualną ofertą Usług Dostawcy usług.
24. **Usługi dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku.

### §2 Przedmiot Regulaminu.

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług.

### §3 Zakres świadczenia Usług.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zasięgu istniejących możliwości technicznych zgodnie z Cennikiem i Regulaminem oraz Regulaminem promocji na warunkach określonych w Umowie.
2. Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji kablowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego, zmiana sposobu nadawania obrazu i dźwięku w programach telewizyjnych. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Oferty Programowej, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy.

## Rozdział II. Zawieranie Umowy.

### §4 Procedura zawierania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, a w przypadku konsumenta także w formie elektronicznej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie. Dostawca usług może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tvksm.pl](http://www.tvksm.pl). Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
2. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
3. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

### §5 Warunki Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Umowa może być także zawarta na czas oznaczony, jeżeli Dostawca usług przewidzi taką możliwość.
2. Oprócz danych wskazanych w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne DZ. U. 2017.1907 ze zm. Dostawca usług może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej oraz numery telefonów kontaktowych.

3. Wszystkie dane, w tym dane transmisyjne (dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, dane o położeniu Urządzeń końcowych) będą przetwarzane w zakresie niezbędnym dla wykonania Umowy, wystawienia Dokumentów rozliczeniowych, dochodzenia zobowiązań, jak również ich przekazywania osobom trzecim w celach związanych z realizacją Umowy. Przetwarzanie danych nastąpi zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz. U. UE L 2016.119 (zwanym dalej RODO) i innymi przepisami. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do danych, do sprostowania danych, do usunięcia danych, prawo do bycia zapomnianym, do ograniczenia przetwarzania, do uzyskania informacji o sprostowaniu, usunięciu lub ograniczeniu przetwarzania, do przenoszenia danych, do wniesienia sprzeciwu, do niepodleganiu decyzji, która opiera się na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, do środków ochrony prawnej, do wyrażenia zgody na przetwarzanie i jej cofnięcie. Abonentowi przysługuje prawo żądania sprostowania danych transmisyjnych, jeżeli są one nieprawdziwe lub nieaktualne.
  4. Dane użytkowników końcowych mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.
  5. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Dane identyfikujące Abonenta zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów lub udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- pomiaru ruchu i organizacji w Sieci TVK: - zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci TVK w czasie rzeczywistym, - interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 6 ust. 11. Procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci TVK. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
- f) Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług działanie w postaci czasowego zawieszenia świadczenia Usług po uprzednim zawiadomieniu Abonenta, o ile jest to możliwe.
  8. Dostawca usług przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca usług może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem serwisu internetowego Dostawcy usług. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta, Dostawca usług może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca usług może przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w serwisie internetowym Dostawcy usług.
  9. Dostawca usług przekazywać będzie niezwłocznie Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
  10. Dostawca usług informować będzie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę usług środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
  11. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w zakresie, w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca usług może dokonać:
    - a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci TVK lub Usług;
    - b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci TVK, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci TVK lub Usług.
  12. Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
  13. Dostawca usług uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawcy usług w związku ze świadczeniem usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięcia Umowy.
  14. Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług oświadcza, iż ponad 90 % przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 48 godzin od uzyskania o nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza 14. Średni czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci wynosi 2 dni od dnia podpisania Umowy. Dane o jakości świadczonych przez Dostawcę usług publikowane są również na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tvksm.pl](http://www.tvksm.pl).
  15. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku, każdej z Usług, o kosztach usług serwisowych, ofercie, Regulaminie promocji oraz Regulaminie w następujący sposób: przy podpisaniu Umowy, w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tvksm.pl](http://www.tvksm.pl).
  16. Abonent składa zamówienie na Pakiety taryfowe lub/i Pakiety programowe albo dodatkowe opcje Usług w Biurze Obsługi Abonenta,

### Rozdział III. Wykonanie Umowy.

#### §6 Świadczenie Usług.

1. Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie prac w Lokalu niezbędnych dla uruchomienia Usług, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, montaż Gniazda sieciowego oraz Sprzętu Dostawcy usług.
2. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
3. Abonent jest zobowiązany współdziałać przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym w szczególności poprzez zapewnienie Dostawcy usług dostępu do Lokalu.
4. Dostawca usług nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń końcowych Abonenta, w szczególności do ich regulacji. Przed rozpoczęciem świadczenia Usług, Dostawca usług może przeprowadzić test poprawnego świadczenia Usług. Pozytywny wynik testu dokumentuje podpisany przez strony Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi.
5. Do Sprzętu Dostawcy usług Abonent może podłączyć tylko jedno Urządzenie końcowe. Podłączenie do Sprzętu Dostawcy usług dodatkowych Urządzeń końcowych lub Terminali abonenckich wymaga uprzedniej zgody Dostawcy usług i wniesienia przez Abonenta opłaty zgodnie z Cennikiem.
6. W Lokalu w ramach Usług zostaje zainstalowane jedno Gniazdo sieciowe będące własnością Dostawcy usług. Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia sygnału o poziomie wystarczającym do obsługi jednego Gniazda sieciowego. Istnieje możliwość dostarczania sygnału do większej ilości Gniazd w Lokalu po uzgodnieniu z Dostawcą usług. Za instalację i eksploatację dodatkowego Gniazda sieciowego w Lokalu Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
7. Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług obejmujące następujące informacje:
  - a) Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
  - b) Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
  - c) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
  - d) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji.
  - e) Dostawca usług wprowadza następujące procedury, w celu

telefonicznie lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tvksm.pl](http://www.tvksm.pl).

17. Dostawca usług gwarantuje poprawną jakość sygnału telewizji kablowej pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału dekodera STB oraz karty dostępu warunkowego przekazanego przez Dostawcę usług, stanowiącego jego wyłączną własność, podlegającego zwrotowi zgodnie z Umową i/lub Regulaminem. Na życzenie Abonenta Dostawca usług wydaje Abonentowi moduł CAM, jednak w takim wypadku nie gwarantuje poprawnego współdziałania modułu z Urządzeniem końcowym.
18. Dostawca usług może zapewnić Abonentowi świadczenie Usług dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z Usług opisanych w zdaniu pierwszym określa Umowa. Regulamin spełnia wymagania ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Dostawca usług zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

### **§7 Sprzęt Dostawcy usług.**

1. Wszelkie elementy Sieci TVK oraz Sprzęt Dostawcy usług zamontowany w Lokalu pozostają własnością Dostawcy usług, chyba, że Strony umówiły się inaczej.
2. Sprzęt Dostawcy usług może być używany jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.
3. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu Dostawcy usług zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Sprzętem Dostawcy usług, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania Sprzętu Dostawcy usług i zrywania naklejki zabezpieczającej.
4. Dostawca usług udostępni Abonentowi Sprzęt Dostawcy usług po podpisaniu przez Abonenta Protokołu Odbioru i Aktywacji Usług.
5. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca usług oświadcza, że nie wprowadził ani nie zlecił wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Sprzętu.
6. Dostawca usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Sprzętu zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi Sprzętu i/lub dokumencie gwarancji.

### **§ 8 Zwrot Sprzętu.**

1. W przypadku odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania, wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest zwrócić Dostawcy usług Sprzęt w siedzibie BOA w godzinach jego otwarcia w ciągu 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania lub wygaśnięcia. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Sprzętu Dostawcy usług będące następstwem prawidłowego używania. W pozostałym zakresie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wskazanego w zdaniu pierwszym Abonent ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego. Jeżeli naprawienie szkody ma nastąpić w pieniądzu wysokość odszkodowania winna być ustalona według cen z daty ustalenia odszkodowania, chyba, że szczególne okoliczności wymagają przyjęcia za podstawę cen istniejących w innej chwili.
2. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

## **Rozdział IV. Obsługa serwisowa.**

### **Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.**

#### **§ 9 Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.**

1. Dostawca usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji oraz obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdą godzinę, w której wystąpiły przerwy, niezależnie od długości ich trwania Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/720 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej

liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. Abonent jest uprawniony do żądania odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.

3. Wypłata kary umownej dokonywana jest na podstawie reklamacji złożonej zgodnie z trybem określonym w Regulaminie niezwłocznie po jej uznaniu.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi.

### **§ 10 Obsługa serwisowa**

1. Obsługa serwisowa obejmuje:

- a) Wykonywanie napraw awaryjnych bez zbędnej zwłoki.  
Dostawca usług zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty ich zgłoszenia Dostawcy usług. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-21.00, o ile Abonent nie umówił się w innym terminie za zgodą Dostawcy usług. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
  - b) Telefoniczną obsługę abonentów w godzinach pracy BOA i całodobową rejestrację zgłoszeń w systemie automatycznym.  
Po godzinach pracy pracowników BOA należy pozostawić zgłoszenie automatowi zgłoszeniowemu – automat ten jest okresowo odsłuchiwany przez dyżurnego konserwatora. Poza przypadkami szczególnymi (dotyczącymi Awarii Sieci TVK o dużym zasięgu) nie dokonuje się napraw awaryjnych w godz. 21.00 – 8.00., w sobotę oraz w dni ustawowo wolne od pracy.
  - c) Konserwację Sieci TVK.
  - d) Informacje o aktualnie świadczonych Usługach oraz Cenniku.
  - e) Informacje o ofertach promocyjnych.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o występujących Awariach.
  3. Abonent może kontaktować się z Dostawcą usług w celu skorzystania z obsługi serwisowej w następujący sposób: w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie pod numerem BOA oraz elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tvksm.pl](http://www.tvksm.pl).
  4. Pozostałe usługi serwisowe, niewchodzące w zakres podstawowej usługi serwisowej podlegają opłacie określonej w Cenniku.

## **Rozdział V. Opłaty. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.**

### **§ 11 Zobowiązania Abonenta**

#### **I. Wykonanie zobowiązań.**

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego wykonywania zobowiązań pieniężnych.
2. Wysokość zobowiązań pieniężnych oraz termin płatności określa Dokument rozliczeniowy. Termin płatności okresowych jest nie wcześniejszy niż do 15-ego dnia każdego miesiąca za dany miesiąc kalendarzowy. Termin płatności nieokresowych wynosi 7 dni od dnia dostarczenia Abonentowi Dokumentu rozliczeniowego.
3. Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na rachunek bankowy wskazany na Dokumencie rozliczeniowym lub dzień zapłaty w Kasie BOA. W przypadku, gdy Abonent ma względem Dostawcy usług kilka długów pieniężnych, a przy spełnianiu świadczenia pieniężnego Abonent nie wskazał, który dług chce zaspokoić, Dostawca usług jest uprawniony do wyboru, na jaki dług zaliczy otrzymane świadczenie pieniężne.
4. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie, wygaśnięcie lub wypowiedzenie, w tym w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu Usług świadczonych w okresie jej obowiązywania.
5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

#### **II. Wykonanie zobowiązań w zakresie telefonii stacjonarnej.**

1. Podstawową jednostką taryfikacyjną za wykonanie Połączenia jest 1 sekunda, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
2. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenie jest faktyczny czas trwania Połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowany przez Dostawcę usług od chwili zgłoszenia się numeru telefonicznego wywoływanego do chwili rozłączenia się numeru telefonicznego wywołującego lub wywoływanego.
3. Opłaty za Połączenia naliczane są na podstawie Billingu.

## Rozdział VI. Zawieszenie wykonania Umowy.

### § 12 Zawieszenie wykonania Umowy.

1. Dostawca usług może zawiesić wykonywanie Umowy o świadczenie publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta:
  - a) jeżeli Abonent jest w zwłoce z zapłatą Abonamentu za okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy albo uporczywie narusza warunki Regulaminu świadczenia usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych i nie zapłacił Abonamentu, ani nie usunął pozostałych przyczyn zawieszenia usług w terminie nie krótszym niż 15 dni określonym w wezwaniu Dostawcy usług. Jeśli Abonent nie zapłacił Abonamentu, ani nie usunął pozostałych przyczyn zawieszenia usług w wyznaczonym terminie Dostawca usług jest uprawniony zgodnie z umową do jej rozwiązania za wypowiedzeniem. Gdy Abonent w wyznaczonym terminie zapłaci Abonament lub usunie pozostałe przyczyny zawieszenia Dostawca usług zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w terminie 3 dni od dnia wykonania zobowiązań.
  - b) na pisemny wniosek Abonenta złożony do 20-go dnia miesiąca z jednoczesnym zawieszeniem pobierania opłat od następnego miesiąca, z następującymi zastrzeżeniami:
    - zawieszenie określone jest w pełnych miesiącach,
    - całkowity czas zawieszenia jest ograniczony do 3-ech miesięcy,
    - prawo zawieszenia świadczenia Usług przysługuje tylko Abonentom niezalegającym z wykonaniem zobowiązań wobec Dostawcy usług.

W okresie zawieszenia Dostawca usług zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w danej Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a Abonent z obowiązku uiszczania Abonamentu za ten okres.

## Rozdział VII. Wygaśnięcie Umowy.

### § 13 Wygaśnięcie Umowy.

1. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,
  - b) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy. W takim przypadku Dostawca usług zawiera Umowę z nowym Abonentem i kontynuuje świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
3. Wygaśnięcie Umowy pociąga za sobą obowiązek zwrotu Sprzętu Dostawcy usług na warunkach określonych w § 8.

## Rozdział VIII. Postępowanie reklamacyjne.

### § 14 Powód reklamacji

Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

### § 15 Procedura składania reklamacji

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w siedzibie BOA, a także w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę usług. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie opłat 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;
  - d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Przedstawiciel Dostawcy usług, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do wskazania Abonentowi konieczności jej uzupełnienia w określonym terminie z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

### § 16 Odpowiedź na reklamację.

Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

## Rozdział IX. Sposoby rozstrzygnięcia sporów

### § 17 Polubowne rozwiązywanie sporów cywilnych

Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym Konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE. Postępowanie prowadzi się na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.

## Rozdział X. Postanowienia końcowe.

### § 18 Obowiązki Regulaminu

Regulamin niniejszy został przyjęty uchwałą Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Grudziądzu z dnia 8 maja 2013r. z terminem obowiązywania od **20 czerwca 2013 r.**

Zmieniony uchwałą Zarządu z dnia 30.04.2014r. z terminem obowiązywania od **8 czerwca 2014r.** Zmianie uległy następujące punkty:

**§ 9 ust. 2**

**§ 12 ust. 1 pkt. a**

**§ 14 usunięto zdanie 2**

**§ 15 ust. 1 zdanie 1**

**§ 15 ust. 2 pkt. f**

**§ 15 ust. 3**

Zmieniony uchwałą Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Grudziądzu z dnia 10.12.2014r. z terminem **obowiązywania od dnia 25.12.2014r.** dla umów zawartych od dnia 25.12.2014r. Zmianie uległ następujący punkt: § 4 ust. 2 usunięto zdanie 5 o treści: Umowa zawarta na odległość z Konsumentem na czas dłuższy niż rok, po upływie tego terminu poczytywana będzie za zawartą na czas nieoznaczony.

**Zmieniony uchwałą Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Grudziądzu z dnia 01.08.2018r. z terminem obowiązywania od dnia 12.09.2018r. zmieniono: § 4 ust. 1 (forma elektroniczna), § 5 ust. 2 (zakres przetwarzanych danych), § 5 ust. 3 (prawa przysługujące abonentowi zgodnie z RODO), § 6 ust. 9 (termin przekazywania informacji o naruszeniu danych), § 17 (regulacja co do sposobów rozstrzygnięcia sporów).**