

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI
TELEWIZJI CYFROWEJ ŚWIADCZONEJ PRZEZ OPERATORA OSOBOM
FIZYCZNYM
przyjęty Uchwałą Zarządu SM nr 18/2019 dnia 30.04.2019r.

§1

Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Polską Telewizję Szerokopasmową sp. z o.o. i Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. oraz Korbank Data Center Sp. z o.o. oraz Spółdzielnię Mieszkaniową "Stare Gliwice" (zwaną dalej Spółdzielnią) usługi Telewizji Cyfrowej obejmującej programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi uzupełniające, określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Warunkach Promocji. Operator może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieokreślonych w Regulaminie.
 - 1.1 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - 1.1.1 **Abonament** – opłata za możliwość stałego korzystania przez Abonenta z usługi Telewizji Cyfrowej,
 - 1.1.2 **Abonent** – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która jest stroną zawartej z Operatorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
 - 1.1.3 **Awaria** - nieplanowane przez Operatora i obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń Operatora lub awarii po stronie nadawców programu, które uniemożliwia korzystanie z usług świadczonych przez Operatora;
 - 1.1.4 **Cennik** – będące integralną częścią Umowy zestawienie opłat wraz z opisem za usługi świadczone w ramach Telewizji Cyfrowej,
 - 1.1.5 **Dokument Platniczy** - dokument finansowy wystawiony przez Spółdzielnię zobowiązujący Abonenta do uiszczenia określonych w nim kwot, w szczególności faktura VAT, dokument sprzedaży, nota obciążeniowa, nota odsetkowa;
 - 1.1.6 **Korbank** – Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, kapitał zakładowy: 5.000 PLN, NIP: 8971796371, zwaną dalej PTSZ w zakresie świadczenia usługi Platformy Cyfrowej dla pakietu Komfort
 - 1.1.7 **Spółdzielnia** – Spółdzielnia Mieszkaniowa "Stare Gliwice" z siedzibą w Gliwicach przy Kasprzaka 23 wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach pod numerem KRS: 134788 Wydział X Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 6310006974;
 - 1.1.8 **Instalacja** - zestawienie okablowania i urządzeń umożliwiających korzystanie z usług świadczonych przez Operatora w miejscu wskazanym przez Abonenta;
 - 1.1.9 **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego,
 - 1.1.10 **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta do odbioru usług Telewizji Cyfrowej,
 - 1.1.11 **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonemcka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc wskazany przez Operatora na fakturze VAT lub w przypadku braku wskazania w Regulaminie, Umowie lub Warunkach Promocji,
 - 1.1.12 **Operator** – łącznie podmioty: Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. i Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. oraz Korbank Data Center Sp. z o.o. oraz w zakresie umownym, Spółdzielnia Mieszkaniowa „Stare Gliwice” z siedzibą w Gliwicach;
 - 1.1.13 **Opłaty/ Opłata abonamentowa** - wszelkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Operatora usług, wynikające z Umowy, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności Abonament;
 - 1.1.14 **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi stanowiący produkt podlegający sprzedaży klientowi końcowemu,
 - 1.1.15 **PIN** – określony w umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez Operatora kod składający się ze znaków numerycznych służący do zarządzania usługami w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ,
 - 1.1.16 **Regulamin** – Regulamin usługi TELEWIZJI CYFROWEJ świadczonej przez Operatora osobom fizycznym,
 - 1.1.17 **Sieć** – będąca własnością Spółdzielni lub posiadana przez nią na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do

świadczenia Usługi, na końcu której znajduje się Zakończenie Sieci, objętych umową,

- 1.1.18 **Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. SetTopBox) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora niezbędne do korzystania z Usług,
- 1.1.19 **Umowa Abonamentowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a Operatorem,
- 1.1.20 **Usługa** – usługa TELEWIZJI CYFROWEJ polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału analogowego lub cyfrowego;
- 1.1.21 **Usługi Platformy Cyfrowej** – katalog usług możliwych do uzyskania w ramach możliwości technicznych systemu.
- 1.1.22 **Usługi Dodatkowe** - usługi świadczone przez Operatora nie wchodzące w skład Pakietów, do których Abonent uzyska dostęp za pomocą TELEWIZJI CYFROWEJ, między innymi udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet;
- 1.1.23 **Usterka** – uszkodzenie Sprzętu nie będące Awarią;
- 1.1.24 **SET TOP BOX** - urządzenie techniczne niezbędne do odbioru Usług Telewizji Cyfrowej w systemie IPTV. Urządzenie jest dostarczane przez Operatora za opłatą w formie jednorazowej bądź czynszu dzierżawnego.
- 1.1.25 **Regulamin Promocji** - zasady promocyjnego świadczenia usług przez Operatora,
- 1.1.26 **Ulga** – upust cenowy lub okres korzystania z usługi zwolniony z opłat.
- 1.1.27 **Urządzenie końcowe** – mikrokomputer podłączany do zakończenia sieci pozwalający na podłączenie odbiornika TV.
- 1.1.28 **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci w Lokalu Abonenta zakończony gniazdem lub wtykiem umożliwiającym podłączenie Urządzenia końcowego.

§2

Zakres świadczonych usług

- 2 Operator ponosi odpowiedzialność za realizację Usług i Usług dodatkowych na rzecz Abonenta. Abonent we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy kontaktuje się bezpośrednio ze Spółdzielnią.
 - 2.1 W zakresie umowy o świadczenie usługi TELEWIZJA CYFROWA Operator świadczy w szczególności następujące usługi:
 - 2.1.1 przyłączenie do Sieci,
 - 2.1.2 udostępnianie programów telewizyjnych objętych Pakietami, których szczegółowy zakres tematyczny zawiera wykaz programów stanowiący załącznik do Umowy o świadczenie Usług,
 - 2.2 Usługi Dodatkowe - między innymi udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet i każdego następnego które się pojawiają w ofercie operatora.
 - 2.3 Abonent ma możliwość zakupu w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ Usług Dodatkowych nieobjętych stałą opłatą abonamentową. W takim przypadku informacje o usłudze i jej cenie przedstawiane są w cenniku promocji, a zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta pisemnym aneksem bądź zamówieniem uslug przy potwierdzeniu kodem PIN.
 - 2.4 Kod PIN indywidualnie nadany Abonentowi, objęty jest tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie PIN-u osobom trzecim.
 - 2.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
 - 2.6 Operator uprawniony jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych bez zmiany na niekorzyść Abonenta usług tj. może zwiększać zakres usług bez zwiększania opłat abonamentowych bez wyraźnej i pisemnej zgody Abonenta.
 - 2.7 W okresach testowych i promocyjnych, Abonentom mogą zostać udostępnione bezpłatnie dodatkowe, nieobjęte Umową programy. Abonent z chwilą zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telewizyjnych uzyskuje pakiet kanałów w Pakiecie wskazanym w załączniku do Umowy zwane kanałami Podstawowymi bądź Gwarantowanymi. Udostępnienie nicodpłatne w ramach okresów testowych i promocyjnych dodatkowych kanałów telewizyjnych i Usług Dodatkowych będzie zwane Kanałami Dodatkowymi, udostępnienie, jak i wycofanie takich programów i Usług Dodatkowych , nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
 - 2.8 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, jakość i formę udostępnianych programów innych nadawców oraz za nienależytą jakość Usługi spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

- 2.9 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem TV niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Operatora.
- 2.10 Nie stanowi nieprawidłowego świadczenia usługi przez Operatora nieudostępnianie przez Operatora poszczególnych audycji lub przekazów w ramach wybranych kanałów telewizyjnych Abonentowi, o ile brak możliwości ich udostępnienia wynika z nieudzielenia przez nadawcę danego programu zgody na ich rozprowadzanie w sieci Operatora. Lista programów objętych możliwymi ograniczeniami opisanymi w zdaniu poprzednim stanowi załącznik do Umowy. Zająć się okoliczności opisanymi powyżej nie jest podstawą do zgłoszenia przez Abonenta żadnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy niezależnie od tego czy roszczenia te wynikałyby z Umowy, Regulaminu, Cennika czy też jakiegokolwiek innego wiążącego strony postanowienia.
- 2.11 Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od Operatora. Za ważne przyczyny, uznaje się w szczególności: utratę uprawnień do rozprowadzania, reemisji, nadawania programu przez Operatora, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności programów, niedostateczną jakość techniczną programu uniemożliwiająca jego prawidłowe udostępnianie przez Operatora, jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu władzy publicznej lub administracyjnej lub orzeczeniem sądu.
- 2.12 W przypadku zmiany przez Operatora liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w pkt. 2.11 niniejszego Regulaminu, Operator powiadomi o zakresie tych zmian Abonenta na piśmie oraz poda informację do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Operatora. W przypadku zmian niekorzystnych dla Abonenta, w szczególności ograniczenia liczby programów wchodzących w skład Pakietu, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego jednak nie później niż w ciągu 1 miesiąca od daty otrzymania powiadomienia. Nieskorzystanie przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy oznacza akceptację zmian.
- 2.13 Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrwałać je dla prywatnego użytku, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem i Warunkami Promocji.

§3

Umowa

- 3 Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.
- 3.1 Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje na wniosek złożony przez Zamawiającego na formularzu dostępnym w biurze oraz umieszczonym na Stronie internetowej Spółdzielni, w formie pisemnej w siedzibie Spółdzielni, pocztą, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres telewizja@stare.gliwice.pl
- 3.2 Umowę Abonencką zawiera z Abonentem Spółdzielnia lub osoba przez nią upoważniona na piśmie:
- 3.2.1 w siedzibie Spółdzielni;
- 3.2.2 poza siedzibą Spółdzielni – w przypadkach szczególnych, gdy względy zdrowotne lub inne skutecznie uniemożliwiają przybycie Abonenta do Spółdzielni.
- 3.3 Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
- 3.4 Spółdzielnia może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:
- 3.4.1 W przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, adres zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
- 3.4.2 Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
- 3.4.3 Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
- dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
- 3.5 Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.
- 3.6 Spółdzielnia może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
- 3.7 W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem Spółdzielni, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) bądź dowolnym pismem, z którego będzie wynikać oświadczenie woli o takiej treści. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia listem poleconym na adres Spółdzielni przed jego upływem lub złożenie go w jej siedzibie. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną jest nieskuteczne.
- 3.8 W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Operator przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
- 3.9 Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 3.10 Konsument ma obowiązek zwrócić Spółdzielni dostarczony przez nią Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze ten sprzęt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie sprzętu przed jego upływem na adres Spółdzielni lub dostarczenie go do siedziby Spółdzielni. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu sprzętu Operatorowi, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
- 3.11 Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza siedzibą Operatora po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi, a przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
- 3.12 Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 3.11, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.
- 3.13 Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli Operator nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
- 3.14 Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
- 3.14.1 jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy;
- 3.14.1.2 w której Konsument wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 3.14.1.3 w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 3.14.1.4 o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od umowy.
- 3.15 Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Operatora lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie internetowej Spółdzielni. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Operator może zapewnić

Abonentowi możliwość składania zamówień za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru PIN przyznanego Abonentowi.

- 3.16 Abonent może kontaktować się z Operatorem w następujący sposób:
- 3.16.1 pocztą elektroniczną na adres : telewizja@stare.gliwice.pl;
 - 3.16.2 telefonicznie pod numerem 32 270 87 94 wewn. 12.
 - 3.16.3 osobiście w siedzibie Spółdzielni Mieszkaniowej "Stare Gliwice" ul. Kasprzaka 23, Gliwice;
- 3.17 Spółdzielnia może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Operatora. W takim przypadku Spółdzielnia rozpatruje wnioski o zawarcie Umowy w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
- 3.18 Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia przy zachowaniu warunku z pkt 3.6, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym lub paszportem lub prawem jazdy lub innymi odpowiednimi co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami Operatora.
- 3.19 Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej zmianę zakresu świadczonej Usługi oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
- obowiązki wynikające z Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji spoczywają solidarnie na Abonentach;
 - w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać zawieszenia świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej,
 - zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
- 3.20 Operator zastrzega sobie prawo zażądania od Abonenta urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w pkt. 3.4 Regulaminu, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności gdy dokumenty te są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
- 3.21 Operator zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Abonenta zobowiązań finansowych względem Operatora wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta kaucji, w szczególności w stosunku do osób:
- 3.21.1 które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem Operatora, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 3.21.2 które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez Operatora;
 - 3.21.3 z którymi Operator rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co do których Operator dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
- 3.22 Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
- 3.22.1 braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - 3.22.2 niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
 - 3.22.3 gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub Spółdzielni, gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
 - 3.22.4 gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie tegoż Abonenta.
- 3.23 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Spółdzielni wyrażoną na piśmie.
- 3.24 Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Spółdzielni.
- 3.25 Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy,

Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do pobrania Oplaty w wysokości określonej w Cenniku.

§ 4

Warunki włączenia do Sieci, udostępnienie Sprzętu, urządzenia Abonenta

- 4 Operator zobowiązuje się do wykonania zakończenia Sieci w Lokalu i rozpoczęcia świadczenia Usługi nie później niż w terminie określonym w Umowie.
- 4.1 Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
 - 4.1.1 działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności,
 - 4.1.2 działania siły wyższej.
 - 4.2 Jeżeli dotrzymanie powyższego terminu nie będzie możliwe, to przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator wyznaczy nowy termin (nie dłuższy niż 7 dni) rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
 - 4.3 W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi, Operator określa możliwy termin jej wykonania oraz cenę podłączenia do Sieci.
 - 4.4 W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Spółdzielni. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.
 - 4.5 Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Operatora ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi.
 - 4.6 Jeżeli Abonent nie posiada niezbędnego okablowania umożliwiającego realizację usługi (łącza do Sieci) Operator zapewni mu doprowadzenie takiego łącza do jego Lokalu za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku.
 - 4.7 Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta Protokołu uruchomienia usług, stanowiącego integralną część Umowy.
 - 4.8 Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Zakończenia Sieci wskazany w Protokole uruchomienia usług.
 - 4.9 Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu uruchomienia usług.
 - 4.10 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem Warunkami Promocji oraz przepisami prawa.
 - 4.11 Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem/współwłaścicielem albo do którego przysługuje mu tytuł prawny.
 - 4.12 W Lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia Usługi powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
 - 4.13 Świadczenie Usługi może następować tylko przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Operatora.
 - 4.14 Operator udostępni, za kaucją zwrotną, Abonentowi, na zasadach określonych w Cenniku, Umowie, Regulaminie oraz Warunkach Promocji, Sprzęt, który po instalacji umożliwić będzie odbiór programów telewizyjnych, radiowych oraz korzystanie z innych usług świadczonych przez Operatora.
 - 4.15 Sprzęt udostępniony Abonentowi pozostaje własnością Operatora i jest mu zwracany po zakończeniu umowy.
 - 4.16 Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach Sieci Operatora.
 - 4.17 Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.
 - 4.18 Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Warunkach Promocji oraz instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Sprzętu.
 - 4.19 Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualnych, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, naruszenie lub zniszczenie plomby jeśli występuje, jak również za wszelkie inne szkody Sprzętu powstałe w okresie od jego wydania Abonentowi do zwrotu, poza zmianami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
 - 4.20 W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub części jego wyposażenia Abonent zobowiązany jest nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie Operatora.

W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą Abonent dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt kradzieży organom uprawnionym do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura) oraz dostarczyć osobiście lub przesłać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia, w terminie 5 dni od daty stwierdzenia kradzieży.

- 4.21 Niezależnie od przyczyn utraty Sprzętu Abonent zobowiązany będzie z tego tytułu do zapłaty na rzecz Operatora opłaty w wysokości określonej w Cenniku, chyba, że utrata Sprzętu przez Abonenta nastąpiła z winy Operatora. Opłata w tym przypadku pokryta zostanie z kaucji zwrotnej Abonenta.
- 4.22 Operator wyda Abonentowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Abonenta opłaty określonej w pkt. 4.21.
- 4.23 Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do zmiany miejsca używania sprzętu poza swój Lokal oraz do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, w szczególności poprzez użyczenie, wynajmowanie lub wypożyczenie.
- 4.24 W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Operatorowi, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy.
- 4.25 Z tytułu nie zwrotu przez Abonenta Sprzętu w terminie 30 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy Abonent przedpadnie złożona kaucja za urządzenie. Przepadek kaucji za opóźnienie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.
- 4.26 W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Sprzęt jest niekompletny, zniszczony lub uszkodzony, bądź nosi znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.
- 4.27 Kwalifikacji uszkodzenia lub zniszczenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia pkt. 4.26, dokonuje niezależny rzeczoznawca.
- 4.28 Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.
- 4.29 Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- 4.30 Usługa działa prawidłowo wyłącznie w urządzeniach nabytych od Operatora lub takich, których aktualna lista znajduje się u Operatora.
- 4.31 W przypadku gdy świadczenie Usługi następuje przy użyciu urządzeń będących własnością Abonenta innych niż wymienione w pkt. 4.31, Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru lub wadliwy odbiór przez Abonenta programów wchodzących w skład wybranego Pakietu, a także Usług Dodatkowych.
- 4.32 Operator może w trakcie trwania Umowy:
- 4.33 Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.

§5

Obsługa serwisowa

- 5 Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Zakończeń Sieni oraz usuwania uszkodzeń Sieni, Zakończeń Sieni lub Sprzętu, będących własnością Korbank i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora. A to:
- 5.1 Uszkodzenia Sieni lub Zakończenia Sieni powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
- 5.2 W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia takiej wiadomości. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieni lub Sprzęt Operatora.
- 5.3 Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do Zakończenia Sieni oraz Sprzętu Operatora o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieni spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.
- 5.4 Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieni znajdującego się w Lokalu.
- 5.5 Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 5.6 Operator nie odpowiada za Usterki będące następstwem przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 5.7 W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Sprzęt do Spółdzielni w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.
- 5.8 Operator usług dokonuje wymiany lub naprawy Sprzętu:
- 5.8.1 nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Sprzętu, istniejących w chwili

wydania go Abonentowi;

- 5.8.2 odpłatnie w przypadku uszkodzeń innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych, w szczególności będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, Warunkami Promocji, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze naprawy) bądź opłaty za wymianę Sprzętu.

§6

Warunki świadczenia usług

- 6 Dostępne w TELEWIZJI CYFROWEJ usługi są rozprowadzane przez Operatora drogą cyfrową i mogą być odkodowane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Operatora lub Abonenta).
- 6.1 Operator świadczy Usługi zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieni i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 6.2 Abonent nie posiadający dostępu do Sieni Internet, chcąc skorzystać z usług Telewizji Cyfrowej zostanie przyłączony do Sieni za jednorazową opłatą (pkt 4.6) oraz będzie uiszczal dodatkowo poza Abonamentem opłatę miesięczną za utrzymanie łącza, według stawek wskazanych w Cenniku.
- 6.3 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji
- 6.4 Abonent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych przez Operatora jedynie do prywatnego użytku. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez Operatora dla prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
- 6.5 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania usług TELEWIZJI CYFROWEJ poza swoim Lokalem.
- 6.6 Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieni, w szczególności nie wolno mu dołączać do Sieni urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń w punktach nie będących Zakończeniami Sieni.
- 6.7 W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z Umową, Regulaminem lub Warunkami Promocji, w szczególności wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do prowadzenia działalności zarobkowej, czy też udostępnia usługi świadczone przez Operatora poza swój Lokal lub innym podmiotom w celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do naprawienia szkody, jaką poniósł Operator, przy czym Operator uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.

§7

Limitowanie wartości zakupu Usług Dodatkowych, ograniczenie świadczenia usług

- 7 W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych, Operator stosuje limit wartości zakupów Usług Dodatkowych. Jest to ograniczenie kwoty należnej Operatorowi za Usługi Dodatkowe zakupione przez Abonenta w ramach Telewizji Cyfrowej.
- 7.1 Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Operatora do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.
- 7.2 Operator określa w Cenniku maksymalny limit wartości zakupów Usług dodatkowych, a Abonent może w Umowie określić niższą jego kwotę.
- 7.3 Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji (różnej od kaucji za urządzenie końcowe) złożonej przez Abonenta u Operatora. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania umowy pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z opłatami.
- 7.4 Operator może zawiesić świadczenie Usług po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat. W takim przypadku Abonentowi nie przysługują wobec Operatora żadne roszczenia.
- 7.5 Operatorowi przysługuje prawo do zablokowania świadczenia Usług za wcześniejszym powiadomieniem Abonenta, gdy Abonent pozostaje w zwłoce w dokonaniu zapłaty za świadczone usługi lub w zwłoce w zapłacie opłaty aktywacyjnej przez okres przekraczający 30 dni.
- 7.6 Operator może wznowić świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w pkt. 7.5, na wniosek Abonenta, po uprzednim uregulowaniu wszystkich zaległych Opłat oraz odsetek wynikających z zaległości.

§8

Oplaty

- 8 Wszelkie rozliczenia finansowe z Abonentem prowadzi Spółdzielnia, która wystawia wszelkie dokumenty rozliczeniowe i przyjmuje Opłaty od Abonenta.
- 8.1 Wysokość Opłat i sposób ich naliczania określa Cennik. Opłaty za

Usługi Dodatkowe przedstawiane są na ekranie Odbiornika TV podczas korzystania z Usługi, a Abonent akceptuje je dokonując ich zakupu.

- 8.2 Dokument płatniczy za usługi dostępny jest po zakończeniu okresu rozliczeniowego na stronie internetowej Spółdzielni bądź w formie wydruku w siedzibie Spółdzielni, o ile nie zostanie przesłany na adres Abonenta.
- 8.3 Dokument płatniczy za Usługę może zawierać opłaty za inne usługi świadczone przez Operatora na rzecz tego samego Abonenta.
- 8.4 Podstawowym okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, o ile inny termin nie wynika z Regulaminu, Umowy lub Warunków Promocji, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 8.10.
- 8.5 Opłaty za Abonament naliczane są za Okres Rozliczeniowy z góry i płatne w terminie wskazanym w umowie.
- 8.6 Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania Oplat należnych Spółdzielni wskazanym w Dokumentach Płatniczym.
- 8.7 Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Spółdzielni. Wpłaty Abonentów zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec Spółdzielni z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.
- 8.8 Operator zastrzega sobie prawo do podwyższenia Oplat za Usługi (Cennik), zwłaszcza z przyczyn podwyżek od siebie niezależnych. Informacja taka przekazywana jest Abonentowi w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Wówczas Abonentowi przysługują prawa opisane w pkt 10.10.
- 8.9 Operator nie jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta na piśmie w sytuacji, gdy obniża Opłaty lub wprowadza Opłaty za nowe usługi.
- 8.10 Wysokość opłaty abonamentowej za niepełny miesiąc stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca.
- 8.11 Stronom przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Oplat w całości lub części.
- 8.12 Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

§9

Zmiana zakresu świadczenia usług, Zawieszenie usług

9. Jeśli zapisy Umowy lub Warunki Promocji nie stanowią inaczej Abonent, który nie jest w okresie wypowiedzenia Umowy i nie zalega z Oplatami, może zmienić PAKIET po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.
- 9.1 Zmiana, o której mowa w pkt. 9, może być dokonana po złożeniu przez Abonenta wniosku o zmianę Pakietu w formie pisemnej lub telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu Spółdzielni, o ile Operator taką funkcjonalność udostępni.
- 9.2 W przypadku złożenia wniosku w sposób inny niż osobiście lub pisemnie identyfikacja Abonenta następuje poprzez podanie przez niego hasła (PINu) lub innych danych z Umowy.
- 9.3 Operator rozpocznie dostarczanie nowo wybranego Pakietu od pierwszego dnia kolejnego miesiąca następującego po okresie, w którym został złożony i zaakceptowany przez Operatora przedmiotowy wniosek o zmianę Pakietu.
- 9.4 W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.
- 9.5 Abonent może złożyć pisemny wniosek o zawieszenie świadczenia usługi na okres nie dłuższy niż 6 pełnych miesięcy kalendarzowych. Za okres takiego zawieszenia Operator nie nalicza opłat. Zawieszenie następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu wniesienia wniosku. Po upływie wskazanego terminu następuje ponowne aktywowanie usługi, co wiąże się z uiszczeniem opłaty wskazanej w Cenniku, która to będzie doliczona do rachunku za kolejny miesiąc. Zawieszenia nie wlicza się do czasu trwania umowy.

§10

Rozwiązanie, zmiany i wygaśnięcie Umowy

10. Jeśli zapisy Umowy i Warunków Promocji nie stanowią inaczej, Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze stron za miesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało złożone. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy. Za datę wypowiedzenia uważa się datę wpływu wypowiedzenia do Spółdzielni.
- 10.1. Umowa zawarta na czas oznaczony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę zawartą na czas nieoznaczony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zawiadomi Spółdzielnię na piśmie, że nie zamierza korzystać z usług Operatora (dzień zawiadomienia tj. dzień wpływu zawiadomienia do siedziby Spółdzielni).

- 10.2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.
- 10.3. Umowa wygasa również wskutek:
- śmierci Abonenta – w dacie przedłożenia aktu zgonu;
 - nieudostępnienia w uzgodnionym terminie przez Abonenta Lokalu w celu Instalacji Zakończenia Sieci – z dniem poinformowania o tym fakcie pisemnie Abonenta;
 - z dniem poinformowania przez Abonenta o utracie przez niego prawa do Lokalu,
 - wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia Operatora na prowadzenie działalności;
- 10.4. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
- 10.5. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Operator zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Operatora Sprzętu zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- 10.6. Operatorowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej Instalacji. W przypadku odstąpienia od Umowy uważana jest ona za niezawartą.
- 10.7. W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta lub wcześniejszego rozwiązania przez Operatora z winy Abonenta Umowy zawartej:
- na czas oznaczony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi - Operator ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania,
 - na Warunkach Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi - Operator ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Warunkach Promocji, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- 10.8. W przypadku, gdy Operator zawiesił świadczenie usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Oplat, Operator może po upływie 30 dni od daty zawieszenia usług rozwiązać umowę z Abonentem po uprzednim wezwaniu go do zapłaty zaległości lub usunięcia innych przyczyn zawieszenia w dodatkowym 7 dniowym terminie.
- 10.9. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy, Regulaminu lub Warunków Promocji, wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora, jak również udostępnia przez Operatora Sprzęt, do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Warunków Promocji oraz w następujących przypadkach:
- Abonent kopiuje programy w całości lub w części w zakresie niezgodnym z Umową, w celach przekraczających zakres prywatnego użytku w szczególności, jeżeli łączy z tym osiągnięcie jakiegokolwiek korzyści materialnej;
 - Abonent używa Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności naraża Sprzęt na zniszczenie lub utratę; Abonent wykorzystuje do odbioru usług Sprzęt zarejestrowany na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracony lub skradziony;
 - Abonent używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu bądź też Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Operatora
 - Abonent nie dopuszcza przedstawicieli Operatora do okresowej kontroli Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Spółdzielni,;
 - Zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Operatora, pogorszeniu.
- 10.10. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, Operator podwyższy cenę świadczonych przez siebie usług, z których Abonent korzystał, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę, składając Operatorowi pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian cen, w terminie do dnia wskazanego w piśmie informującym o podwyższeniu cen jako data wejścia w życie zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy. Operator informuje Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego o zmianie

cen i skutkach niniejszego zapisu oraz podać treść zmian Cennika do publicznej wiadomości. Jeżeli Operator dokonuje zmiany cen, jednak bez ich podwyższenia, Abonent może także rozwiązać umowę, przy czym wówczas zobowiązany będzie do zwrotu Operatorowi przyznanej mu ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

- 10.11. Operator jest uprawniony do dokonania zmiany warunków Umowy. Zmiana wchodzi w życie w dacie wskazanej przez Operatora, nie wcześniej jednak niż jeden pełny okres rozliczeniowy po doręczeniu Abonentowi na piśmie proponowanej zmiany warunków Umowy. W przypadku braku akceptacji zmian Abonent jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu może zostać złożone przez Abonenta do dnia wskazanego przez Operatora jako data wejścia w życie zmian. Niezłożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu we wskazanym wyżej terminie oznacza akceptację przez niego zmiany Umowy lub regulaminu i kontynuowanie Umowy.

§11

Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne

11. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w przepisach prawa, zwłaszcza w Ustawie Prawo telekomunikacyjne.
- 11.1. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- 11.2. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
- 11.3. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Oplaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
- 11.4. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Oplaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu tej Usługi.
- 11.5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 11.6. W sytuacji odpowiedzialności odszkodowawczej Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego
- 11.7. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w niniejszym paragrafie.
- 11.8. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- 11.9. Reklamacja może być złożona w terminie do 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 11.10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 11.11. Reklamacja może być złożona w siedzibie Spółdzielni Reklamacja może być złożona:
- 11.11.1 w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529), w formie elektronicznej poprzez adres e-mail: telewizja@stare.gliwice.pl
- 11.11.2 ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora.
- 11.12. Reklamacja powinna zawierać:
- 11.12.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- 11.12.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 11.12.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 11.12.4 przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu,
- 11.12.5 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 11.11.1,
- 11.12.6 datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 11.11.2,
- 11.12.7 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- 11.12.8 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 11.12.7,
- 11.12.9 podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 11.13. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 11.12, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 11.14. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 11.11 nie spełnia warunków określonych w ust. 11.12, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.15. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 11.12.7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 11.16. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 11.17. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji (tzn. dnia wpływu) potwierdza jej przyjęcie.
- 11.18. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.19. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 11.20. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - informację o dniu złożenia reklamacji,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy,
 - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 11.21. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 11.22. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację pisemnie listem poleconym.
- 11.23. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej

- albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
- 11.24. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa powyżej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa w pkt 11.12 i 11.20, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 11.25. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 11.26. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 11.27. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi
- 11.28. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu medyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

§12

Postanowienia końcowe

12. W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania Usług przez Operatora, Abonent – akceptując Regulamin - wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta.

12.1 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- informacji przekazywanych w Sieci Operatora,
- danych osobowych Abonentów,
- danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt. 12.3 oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

12.2 Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnic telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:

- Awarii lub uszkodzenia Sieci,
- popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
- przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Operatora,
- w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

12.3 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub Warunkach Promocji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

12.4. O wszelkich zmianach Regulaminu Operator powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie. Abonentowi, który w terminie wskazanym w powiadomieniu jako dzień wejścia w życie zmian nie wypowiedzi umowy, Operator świadczyć będzie usługi na mocy nowego Regulaminu.


12.5 Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w czasie wszczęcia tych spraw.

12.6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2019 roku.

CZŁONEK ZARZĄDU
S.M. " Stare Gliwice"


mgr inż. Andrzej Rogóż

Prezes Zarządu
S.M. "Stare Gliwice"


mgr inż. Witold Szczeciński