

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z OSIEDLOWEJ SIECI KOMPUTEROWEJ SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ „STARE GLIWICE”**

przyjęty Uchwałą Zarządu SM nr 17/2019 dnia 30.04.2019r.

**§ 1 Definicje**

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług – Spółdzielnię Mieszkaniową „Stare Gliwice” w Gliwicach, z siedzibą w Gliwicach, ul. Kasprzaka 23, wpisaną do KRS pod numerem 134788 (zwana dalej Operatorem).
2. Użyte w umowie i Regulaminie definicje oznaczają:
  - a. **OSK**- Osiedlowa Sieć Komputerowa Spółdzielni Mieszkaniowej Stare Gliwice (zwanej dalej Spółdzielnią), która jako operator na zasobie Spółdzielni w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 (zwane dalej Prawem Telekomunikacyjnym) jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 4188.
  - b. **Abonent** – osoba fizyczna, posiadacz prawa do lokalu mieszkalnego lub użytkowego w zasobie Spółdzielni, który zgłosił pisemnie wniosek o korzystanie z OSK.
  - c. **Administrator OSK** – osoba fizyczna lub prawna z którą Operator ma zawartą umowę na działania związane z administrowaniem OSK. Aktualne dane Administratora zamieszczane są na stronie internetowej Spółdzielni.
  - d. **Urządzenie końcowe** – urządzenie przedstawione przez Abonenta, które podlega podłączeniu do sieci pod warunkiem obowiązkowego udostępnienia jego adresu MAC Administratorowi
  - e. **Łącze** – całokształt fizycznej instalacji doprowadzonej do lokalu Abonenta oraz działań programowych operatora na Urządzeniu końcowym Abonenta, które pozwala na łączność Abonenta z Internetem poprzez OSK na poziomie gwarantowanej przepustowości przesyłu.
  - f. **Umowa** – to umowa jaką Abonent podpisuje z Operatorem po złożeniu wniosku osobiście lub za pomocą poczty elektronicznej o korzystanie z OSK.
  - g. **Oplata przyłączeniowa** – jednorazowa opłata Abonenta za wykonanie łącza i skonfigurowanie 1 urządzenia końcowego.
  - h. **Oplata ponowna** – jednorazowa opłata za przyłączenie Abonenta po okresie zawieszenia łącza.
  - i. **Oplata abonamentowa** – comiesięczna opłata Abonenta za korzystanie z usług OSK.
  - j. **Cennik** – dokument zawierający ceny za usługi oferowane przez OSK.
  - k. **Konto** – indywidualne konto dla opłat OSK utworzone dla każdego lokalu w zasobie Spółdzielni.

**§ 2 Zakres usług, zobowiązania Stron**

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z

Abonentem Umowy.

2. W ramach świadczonych usług Operator zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi Łącza o:
  - a. o globalnej przepustowości wskazanej w pozycji Cennika za wskazaną tam Opłatą abonamentową.
  - b. udostępnienia skrzynki poczty elektronicznej i miejsca na stronie WWW o łącznej objętości 20MB w bezpłatnej domenie Spółdzielni na pisemny wniosek Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest do wniesienia Opłaty przyłączeniowej w wysokości wskazanej w Cenniku po zawarciu Umowy ze Operatorem. Opłata ta jest dokonywana przelewem na wskazane Konto z tytułem: „opłata przyłączeniowa do OSK”.
4. Abonent jest zobowiązany do uiszczania Opłaty abonamentowej na rzecz Spółdzielni w wysokości wskazanej w Cenniku od początku następnego miesiąca kalendarzowego od miesiąca w czasie trwania którego wykonano Przyłącze. Użytkowanie OSK w pozostałej części miesiąca w którym nastąpiło przyłączenie jest traktowane jako okres testowy i jest wolne od tej opłaty. Opłata płatna jest z góry na Konto do dnia 20 każdego miesiąca za dany miesiąc. Operator może udzielać innych bonifikat na rzecz Abonentów.

**§ 3 Warunki korzystania z usług**

1. W ramach korzystania z OSK Abonent posiada jeden adres MAC.
2. Abonent może podłączyć tyle Urządzeń końcowych w swoim lokalu ile jest w jego posiadaniu lub posiadaniu osób faktycznie zamieszkujących lokal, w tym celu winien zaopatrzyć się w router. Strona techniczna podłączenia dodatkowych urządzeń pozostaje w gestii Abonenta. Zezwolenie to nie dotyczy urządzeń do zawodowej działalności telekomunikacyjnej.
3. Administrator na życzenie Abonenta może odpłatnie wykonać ww. przyłączenie w odrębnej usłudze świadczonej przez niego na rzecz Abonenta. Usługa ta nie podlega regulacjom niniejszego regulaminu i jest ustalana bezpośrednio pomiędzy ww. stronami.
4. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług przez Abonenta ma prawo do natychmiastowego odłączenia Abonenta.
5. Operator zobowiązuje się do przyłączenia Abonenta w terminie do 7 dni od dnia wniesienia opłaty instalacyjnej i podpisania umowy.
6. Abonentowi zostanie przydzielony adres IPv4 publiczny z zastrzeżeniem okresu przejściowego do 30 dni od daty przyłączenia, w czasie którym dopuszcza się udzielenie adresu IPv4 niepublicznego.

**§ 4 Wykonywanie umowy**

1. Administrator zawieszając dostęp do OSK na podany okres pełnych miesięcy na pisemne życzenie Abonenta skierowane do Operatora. W okresie zawieszenia Abonent nie wnosi opłaty abonamentowej za te

miesiące. Po pisemnym zgłoszeniu Abonenta do Operatora o ponowne przyłączenie do OSK wnosi on opłatę ponowną w wysokości wskazanej w Cenniku i opłatę abonamentowa od następnego miesiąca.

2. Operator zobowiązuje się do bezpłatnego usuwania:
  - a. drobnych usterek w funkcjonowaniu sieci w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania zgłoszenia (np. przecięcie kabla abonentkiego, uszkodzenie wtyczki, uszkodzenie gniazdka).
  - b. innych uszkodzeń w terminie do 3 dni od chwili otrzymania zgłoszenia.
3. Zgłoszenia awarii polegającej na braku dostępu urządzeń końcowych do OSK kierować należy telefonicznie lub mailowo do Administratora Sieci pod numer telefonu i adres email wskazany na stronie Spółdzielni.

### **§ 5 Odpowiedzialność, odszkodowania, reklamacje**

1. W przypadku braku dostępu do OSK wynikającego z winy Operatora, Abonent ma prawo do otrzymania bonifikaty w opłacie abonamentowej zgodnie z art. 105 ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, zwłaszcza nie osiągnięcia określonego w umowie poziomu jakości świadczonej usługi Abonent ma prawo do odszkodowania za każdy dzień w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Wykazanie tego faktu leży po stronie Abonenta.
3. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usług przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi
4. Wszelkie reklamacje dotyczące świadczonych usług, jak też wnioski o przyznanie odszkodowania lub bonifikaty należy wnieść do Operatora w drodze mailowej pod adresem mailowym wskazanym na jej stronie lub pisemnie. Będą one rozpatrywane w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. Operator o rozpatrzeniu reklamacji poinformuje na podany przez Abonenta jego adres lub adres mailowy (w zależności od sposobu wniesienia reklamacji). Brak odpowiedzi w tym terminie uważany jest za pozytywne rozpatrzenie reklamacji.
5. 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 Identyfikacyjny 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 lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - f. numer rachunku bankowego Abonenta dla realizacji

ewentualnych rozliczeń finansowych po wygaśnięciu Umowy.

- g. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
6. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub osób trzecich, albo wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

### **§ 6 Naruszenia warunków umowy i przepisów prawa przez Abonenta**

1. Niedozwolone jest wyprowadzanie łącza internetowego fizyczne lub radiolinią lub za pomocą udostępnienia kodów routera WiFi osobom trzecim nie zamieszkałym w lokalu / np. sąsiadom/. Stwierdzenie ruchu na łączu Abonenta urządzeń końcowych o innych adresach MAC, niż te posiadane przez mieszkańców lokalu, spowoduje natychmiastowe odłączenie łącza Abonenta i może spowodować dochodzenie roszczeń odszkodowawczych. Operator pisemnie wezwie Abonenta do usunięcia wyprowadzenia łącza i podejmie działania ponownego jego przyłączenia gdy ww. przyczyny ustaną oraz po otrzymaniu pisemnej deklaracji Abonenta o usunięciu ww. naruszenia umowy. W przypadku braku reakcji Abonenta lub ponownego naruszenia umowy opisanego powyżej Operator ma prawo do zerwania umowy ze skutkiem natychmiastowym i windykacją roszczeń odszkodowawczych, jeśli takie powstaną.
2. Abonent nie może ingerować, naprawiać i modyfikować OSK. W przypadku stwierdzenia takich działań Operator poza sankcjami analogicznymi z tymi opisanymi w pkt. 1 zastrzega sobie prawo do obciążenia Abonenta kosztami naprawienia szkody wynikłej z dokonania samowolnych zmian w OSK.
3. W przypadku zalegania z opłatami przez Abonenta za okres ponad miesiąc, podejmowania działań niedozwolonych wedle niniejszego Regulaminu lub rażącego naruszenia postanowień Regulaminu lub Umowy, Operator zastrzega sobie prawo - po bezskuteczności pisemnym wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń w ciągu 3 dni od skutecznego doręczenia takowego wezwania - do odłączenia Abonenta. W przypadku dalszego braku reakcji Abonenta lub ponownego rażącego naruszenia umowy przez Abonenta Operator ma prawo do zerwania umowy ze skutkiem natychmiastowym i dochodzenia roszczeń odszkodowawczych jeżeli takie powstaną.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości na urządzeniu końcowym tj. wirus komputerowy, trojan, spalona karta sieciowa, flooder itp. Administrator na życzenie Abonenta może odpłatnie usunąć usterkę w odrębnej usłudze świadczonej przez niego na rzecz Abonenta. Usługa ta nie podlega regulacjom niniejszej umowy i jest ustalana bezpośrednio pomiędzy ww. stronami.

### **§ 7 Dane osobowe i informatyczne Abonenta**

1. Operator jest obowiązany gromadzić, przetwarzać i zabezpieczać dane osobowe Abonentów oraz dane

związane z wykonywaniem umowy zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych i w tym zakresie ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność.

2. Operator na wniosek uprawnionych organów jest zobowiązany udostępnić im dane osobowe Abonenta. W przypadku potwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta naruszenia prawa Operator ma prawo do zerwania umowy ze skutkiem natychmiastowym w winy Abonenta.

#### **§ 8 Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta**

1. Abonent ponosi całkowitą odpowiedzialność za dokonywanie czynów niedozwolonych w sieci Internet, a wynikających z postanowień obowiązującego prawa.
2. Abonent zobowiązuje się do stosowania wszelkich zaleceń Operatora i Administratora w zakresie podłączenia, konfiguracji i eksploatacji urządzeń podłączanych do sieci.
3. Abonent zobowiązuje się do takiego korzystania z Internetu, aby nie naruszać bezpieczeństwa danych innych użytkowników Internetu oraz do nie podejmowania działań zmierzających do destabilizacji pracy serwera. O wszelkich tego typu zaobserwowanych sytuacjach Abonent zobowiązany jest natychmiast powiadomić Operatora.
4. Abonent zobowiązując się do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu równocześnie wyraża zgodę na przeprowadzenie kontroli i udostępnienie w tym celu swojego lokalu dla inspekcji służb operatora i administratora włącznie.

#### **§ 9 Rozwiązanie umowy, przeniesienie umowy**

1. W przypadku rezygnacji zgłoszonej pisemnie przez Abonenta z łącza Operatorowi odłączenie nastąpi w ostatnim dniu miesiąca zgłoszenia. Abonent zobowiązany jest do wnieścia opłaty abonamentowej za miesiąc zgłoszenia.
2. W przypadku zmiany właściciela praw do lokalu osoba zbywająca może wyrazić pisemnie Operatorowi chęć przekazania usługi korzystania z OSK nabywcy, który również pisemnie deklaruje Operatorowi chęć korzystania z tej usługi na swoją rzecz. (tzw. cesja umowy). W przypadku cesji umowy nie występuje okres testowy, a nowy Abonent nie wnosi opłaty przyłączeniowej lecz od pierwszego miesiąca przejścia umowy wnosi opłatę abonamentową
3. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Operatora lub Administratora i nie stanowi on własności Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza zwykłe użytkowanie.

#### **§ 10 Postępowanie mediacyjne i przedsądowe** Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku

odmowy jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego, kierując do sądu powszechnego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji.

W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on dodatkowo prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 ww. ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 ww. ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz na stronie Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu.

#### **§ 11 Postanowienia końcowe, zalecenia prawidłowego korzystania z usługi**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje:
  - a. dotychczasowych Abonentów w pierwszym dniu po 30 dniowym okresie karencji od dnia skutecznego jego dostarczenia na ich adres. Nie dotyczy to numerów i adresów kontaktowych, które z dniem uchwalenia Regulaminu zostały ogłoszone na stronie internetowej Spółdzielni. Za skuteczne dostarczenie rozumie się protokolarne umieszczenie przesyłki z Regulaminem w skrzynce pocztowej lokalu Abonenta.
  - b. nowych Abonentów, z którymi umowy zostały zawarte po dniu jego uchwalenia
2. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
  - a. dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - b. zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - c. stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
3. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przeciwnym wypadku doręczenia na poprzednio znane adresy jest skuteczne.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2019 roku.

Zarząd Spółdzielni

CZŁONEK ZARZĄDU  
S.M. "Stare Gliwice"

mgr inż. Andrzej Rogóż

Prezes Zarządu  
S.M. "Stare Gliwice"

mgr inż. Witold Szczeciński