

Dział Telewizji Kablowej i Internetu – pok. nr 4, tel. (81) 825 36 31 do 33

Załącznik nr 1

do Umowy Abonenckiej

TWOIM OPERATOREM

**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ
„METALOWIEC” W KRAŚNIKU**



Obowiązuje od 1 czerwca 2020

Spis treści postanowień Regulaminu

L.p.	Rozdział/ zakres postanowień	Zakres stron	
		od	do
Rozdział 1	Postanowienia ogólne	1	3
§ 1	Przedmiot Regulaminu	1	1
§ 2	Definicje	1	3
Rozdział 2	Zakres Usług i warunki zawarcia Umowy	3	6
§ 3	Zakres świadczenia Usług	3	3
§ 4	Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej	3	4
§ 5	Zawarcie Umowy Abonenckiej	4	5
§ 6	Urządzenia Zakończenia Sieci	5	5
§ 7	Weksel gwarancyjny - Kaucja gwarancyjna	6	6
§ 8	Promocje i Programy lojalnościowe	6	6
Rozdział 3	Cennik i Opłaty	6	8
§ 9	Cennik	6	7
§ 10	Opłaty	7	8
§ 11	Opłaty za Usługi telefoniczne	8	8
Rozdział 4	Świadczenie Usługi	8	11
§ 12	Rozpoczęcie świadczenia Usługi	8	9
§ 12a	Usługa TVK	9	9
§ 12b	Usługa NET	9	10
§ 12c	Usługa ITC	10	10
§ 13	Zawieszenie i wstrzymanie świadczenia Usługi	10	11
§ 14	Zmiana zakresu świadczonych Usług	11	11
§ 15	Nadzór i serwis Sieci	11	11
Rozdział 5	Odpowiedzialność Operatora – Usterki i Reklamacje	11	14
§ 16	Odpowiedzialność Operatora	11	12
§ 17	Usterki i Reklamacje	12	14
Rozdział 6	Zmiana Umowy	14	14
§ 18	Zmiana Umowy Abonenckiej	14	14
Rozdział 7	Postanowienia końcowe	14	15
§ 19	Tajemnica telekomunikacyjna, ochrona danych osobowych, zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym	14	15
§ 20	Zmiany Regulaminu	15	15
§ 21	Wejście w życie Regulaminu	15	15

REGULAMIN

Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych
przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Metalowiec” w Kraśniku

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§ 1 - Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwanych dalej Usługą przez Spółdzielnię „Mieszkaniową „Metalowiec” w Kraśniku.
2. Operator świadczy Usługi:
 - 1) w sieci telewizji kablowej z zastosowaniem technik odbioru radia oraz telewizji naziemnej i satelitarnej oraz nadawania ich w sieci kablowej w systemie analogowym i cyfrowym, polegającej na rozprowadzaniu programów radiowych i telewizyjnych do Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta, na podstawie umów zawartych przez Operatora z nadawcami programów i ich rejestracji w Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji;
 - 2) w sieci telewizji kablowej z zastosowaniem technik przewodowej i radiowej transmisji danych, polegającej na umożliwieniu Abonentowi dostępu do sieci Internet poprzez Zakończenie Sieci Operatora, zainstalowane w lokalu Abonenta oraz świadczeniu usług dodatkowych i innych świadczeń dla Usługi;
 - 3) w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej, z zastosowaniem technik komutacji za pośrednictwem systemu Internetowej Telefonii Cyfrowej w technologii VoIP, polegających m.in. na zestawianiu połączeń głosowych lub połączeń transmisji danych w paśmie fonicznym, inicjowanych przez Abonenta poprzez Zakończenie Sieci udostępnione mu przez Operatora oraz świadczeniu usług dodatkowych i innych świadczeń dla Usługi.
2. Operator świadczy usługi z wykorzystaniem własnej infrastruktury teletechnicznej oraz sieci Internet zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późniejszymi zmianami).

§ 2 - Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata miesięczna należna Operatorowi za stały (nielimitowany czasowo) dostęp do oznaczonego w Umowie Pakietu Usług telekomunikacyjnych i/lub dzierżawę urządzeń Operatora, określona w Cenniku i Umowie Abonenckiej.
2. **Abonent** – Klient, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką.
3. **Adres IP** – niepowtarzalny numer identyfikacyjny nadany Terminalowi Abonenckiemu, podłączonemu do Sieci Operatora.
4. **Aparat Abonencki** – aparat telefoniczny, fax lub inny aparat abonencki, umożliwiający Abonentowi zestawianie połączeń głosowych lub połączeń transmisji danych w paśmie fonicznym.
5. **Cennik** – zestawienie zawierające ceny i opis usługi, występujące pod nazwą: „Cennik Usług Telekomunikacyjnych w Sieci Telewizji Kablowej i Internetu Spółdzielni Mieszkaniowej „Metalowiec” w Kraśniku” oraz „Cennik Świadczenia Usług Internetowej Telefonii Cyfrowej przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Metalowiec” w Kraśniku”.
6. **Dekoder Abonencki** – indywidualnie, adresowane urządzenie przekazane przez Operatora Abonentowi w użytkowanie, umożliwiające odbiór kodowanych programów RTV na podstawie zawartej Umowy Abonenckiej.
7. **Kategoria Programów** – grupa programów radiowych lub telewizyjnych wyróżniona ze względu na ich profil tematyczny lub inne cechy, wskazana w Ofercie Programowej.
8. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna – nie będąca osobą prawną, działająca na podstawie przepisów prawa, zainteresowana zawarciem Umowy Abonenckiej z Operatorem.
9. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
10. **Numer Abonenta** – nadany przez Operatora numer identyfikacyjny, służący do kontaktów i rozliczeń.
11. **Numer Telefoniczny** – przydzielony przez Operatora do zakończenia Sieci w lokalu Abonenta publiczny numer telefoniczny z Planu Numeracji Krajowej, identyfikujący Zakończenie Sieci telefonicznej zainstalowane w lokalu Abonenta.

12. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który Abonent uiszcza opłatę na rzecz Operatora, rozpoczynający się pierwszego i kończący ostatniego dnia miesiąca.
13. **Oferata Programowa** – zestawienie aktualnie dostępnych w sieci Operatora programów radiowych i telewizyjnych z podziałem na Pakiety TVK.
14. **Operator** – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Metalowiec” z siedzibą: ul. Klonowa 5, 23-204 Kraśnik, świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu do Rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych nr 502 z dnia 21 stycznia 2005 r.
15. **Oplata Aktywacyjna** – jednorazowa opłata za podłączenie do Sieci i uzyskanie stałego dostępu do określonego w Umowie Abonenckiej Pakietu Usług telekomunikacyjnych Operatora.
16. **Pakiet TVK** – określona w Ofercie Programowej Operatora, Umowie i Cenniku grupa programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w Sieci Operatora, wyodrębniona ze względu na zawartość i wysokość Abonamentu.
17. **Pakiet NET** – określone w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Programach lojalnościowych i materiałach reklamowych prędkości pobierania i wysyłania danych możliwe do osiągnięcia, wyodrębnione ze względu na przepustowość i wysokość Abonamentu.
18. **Pakiet ITC** – określony w Cenniku i Umowie Abonenckiej Pakiet Usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, wyodrębniony ze względu na plan taryfowy, ilość darmowych rozmów i wysokość Abonamentu.
19. **PIN** – poufny kod przyznany Abonentowi, uprawniający do dostępu do dodatkowych Usług, realizowanych przez Internet.
20. **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiony Abonentowi przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury.
21. **Regulamin** - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Metalowiec” w Kraśniku, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
22. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
23. **Terminal Abonencki** – sprzęt RTV, komputer lub inne urządzenie będące własnością Abonenta, umożliwiające Abonentowi odbiór sygnału radiowego i telewizyjnego lub odbiór, przetwarzanie i nadawanie danych.
24. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem a Operatorem w formie pisemnej.
25. **Urządzenie Operatora** – urządzenie techniczne będące własnością Operatora (modem kablowy, router, switch, adapter VoIP, Dekoder Abonencki itp.) niezbędne do korzystania z Usługi, umożliwiające przyłączenie określonej w Umowie Abonenckiej ilości Terminali Abonenckich lub Aparatów Abonenckich.
26. **Usługi** – Usługa TVK, Usługa NET, Usługa ITC.
27. **Usługa TVK** – świadczona przez Operatora Usługa, polegająca na rozprowadzaniu do Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta, za pośrednictwem sieci kablowej, pogrupowanych w Pakiety programowe sygnałów radiowych i telewizyjnych stacji nadawczych.
28. **Usługa NET** – świadczona przez Operatora Usługa, polegająca na udostępnieniu łącza od Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta do sieci Internet, umożliwiającego dwukierunkową transmisję danych, za pośrednictwem Sieci z przepustowością do routera brzegowego Operatora zawartą w wybranym przez Abonenta Pakiecie NET, określonym w Umowie Abonenckiej i Cenniku Usług.
29. **Usługa ITC** – świadczona przez Operatora Usługa telekomunikacyjna w technologii VoIP, polegająca na umożliwieniu Abonentowi zestawiania połączeń głosowych i transmisji danych w paśmie fonicznym do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej oraz korzystania z Usług Dodatkowych określonych w Umowie i Cenniku Usług.
30. **Usługi Dodatkowe** – opłaty jednorazowe lub miesięczne, towarzyszące Usługom świadczonym Abonentowi przez Operatora.
31. **Zakończenie Sieci ITC** - wydzielony odcinek linii z sieci TVK zainstalowany w lokalu Abonenta i zakończony Urządzeniem VoIP, stanowiącym Zakończenie Sieci telefonicznej Operatora i przekazany przez Operatora w użytkowanie, umożliwiający podłączenie określoną w Umowie ilość Aparatów abonenckich (telefon, fax, komputer).
32. **Zakończenie Sieci NET /Linia Abonencka NET/** - wydzielony odcinek linii z Sieci zainstalowany w lokalu Abonenta i zakończony Urządzeniem stanowiącym Zakończenie Sieci transmisji danych Operatora i przekazany przez Operatora w użytkowanie, umożliwiający podłączenie określonej w Umowie ilości Terminali abonenckich (komputerów).
33. **Zakończenie Sieci TVK /Linia abonencka RTV/-** odcinek Sieci Telewizji Kablowej, standardowo zakończony jednym punktem odbioru sygnału (gniazdem RTV) lub zgodnie z zawartą Umową Abonencką dodatkowo wyposażony przez Operatora w dodatkowe Zakończenia Sieci (punkty odbioru sygnału),

zainstalowane w lokalu Abonenta i przekazane przez Operatora w użytkowanie na podstawie Umowy, umożliwiające podłączenie terminali abonenckich RTV (odb. radiowy, odb. TV, video, DVD, karta telewizyjna PC, itp.).

Rozdział 2 – Zakres Usług i warunki zawarcia Umowy

§ 3 - Zakres świadczenia Usług

1. Operator świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych:
 - 1) z wykorzystaniem przewodowej sieci telewizji kablowej i transmisji danych, radiowych punktów dostępowych oraz sieci Internet,
 - 2) na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz innych dokumentach, będących integralną częścią Umowy Abonenckiej.
2. Operator zapewnia parametry techniczne w obrębie własnej Sieci zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora obejmuje:
 - 1) wykonanie instalacji i aktywację do sieci TVK i/lub sieci Internet i/lub publicznej sieci telefonicznej za pośrednictwem Internetowej Telefonii Cyfrowej w technologii VoIP,
 - 2) abonament podstawowy za korzystanie z Usług telekomunikacyjnych określonych w Umowie,
 - 3) opcjonalnie - Abonament dodatkowy za dzierżawę Urządzeń Operatora,
 - 4) dla Usługi ITC: realizowanie w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych (do zakończenia sieci zlokalizowanej w innej strefie numeracyjnej), połączeń do sieci komórkowych, międzynarodowych (wykraczających poza obszar Rzeczypospolitej Polskiej), innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję danych, połączenia z siecią Internet). Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Planie Numeracji Krajowej dla publicznych sieci telefonicznych,
 - 5) usługi dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku i Umowie Abonenckiej.
4. Operator zobowiązuje się do bezpłatnej pierwszej konfiguracji Terminala Abonenta w trakcie instalacji i aktywacji usług, na jego życzenie, o ile Terminal spełnia wymagania i normy techniczne. Późniejsze czynności serwisowe Terminala są odpłatne, a ich zakres określa Cennik.

§ 4 - Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej

1. W celu korzystania z Usługi, Klient składa pisemny Wniosek o włączenie do Sieci z określeniem rodzaju i pakietu Usługi.
2. Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku zawrzeć z Klientem Umowę Abonencką lub udzielić pisemnej odpowiedzi odmownej zawierającej uzasadnienie odmowy zawarcia Umowy. Na wniosek Abonenta Strony mogą ustalić bardziej odległy termin zawarcia Umowy.
3. Operator może odstąpić od konieczności złożenia pisemnego Wniosku o włączenie do Sieci i zawrzeć Umowę Abonencką na podstawie ustnego oświadczenia Klienta - w dniu złożenia takiego oświadczenia.
4. W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
5. Klient będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Umowę Abonencką podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności.
6. Abonent może w Umowie przewidzieć, że Usługa telekomunikacyjna będzie świadczona na rzecz osoby trzeciej, w lokalu szczegółowo określonym w Umowie Abonenckiej. W takim przypadku za wykonanie wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, odpowiedzialność ponosi Abonent.
7. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w ust. 8 i 9. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia Wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonych usług) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
 - 1) obowiązki wynikające z zawartej Umowy Abonenckiej i zobowiązania spoczywają solidarnie na obydwu Abonentach,
 - 2) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać wstrzymania świadczenia Usług i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego oświadczenia,
 - 3) zmiana warunków Umowy Abonenckiej, dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy z jednym z Abonentów

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego Abonenta może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.

8. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w następujących przypadkach:
 - 1) Klient nie posiada tytułu prawnego do lokalu lub upoważnienia od osoby posiadającej taki tytuł,
 - 2) Klient nie posiada dokumentów tożsamości lub posługuje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości o ich autentyczności,
 - 3) negatywnego wyniku oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora, w szczególności, jeżeli Klient albo jego współlokator lub lokator jest dłużnikiem Operatora,
 - 4) Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. W sytuacji określonej w ust. 8 pkt 3 Operator może zawrzeć Umowę z Klientem na mniej korzystnych warunkach, w szczególności zażądać płatności z góry (przedpłaty), kaucji gwarancyjnej lub wystawienia weksla gwarancyjnego in blanco.
10. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent będący jednocześnie Konsumentem ma prawo odstąpić od niej bez podania przyczyn w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, podając swoje dane osobowe z adresem zamieszkania oraz składając oświadczenie wg poniższego wzoru:

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od Umowy Abonenckiej nr, zawartej poza lokalem Operatora w dniu ze Spółdzielnią Mieszkaniową „Metalowiec” z siedzibą w Kraśniku, przy ul. Klonowa 5, o świadczenie usługi w lokalu przy ul. w Kraśniku

.....
(imię i nazwisko Abonenta)

.....
(data i podpis Abonenta)

Dla zachowania tego terminu wystarczy wysłanie lub dostarczenie oświadczenia do siedziby Operatora przed jego upływem. Skorzystanie ze wzoru oświadczenia nie jest obowiązkowe.

11. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy w powyższym trybie, wywołuje taki skutek jakby Umowa Abonencka nie została zawarta. W takiej sytuacji Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.
12. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionego Abonamentu.

§ 5 – Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka zawierana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony z uwzględnieniem warunków oraz minimalnego czasu jej trwania zawartego w Regulaminie Promocji lub Programu lojalnościowego, jeżeli taki jest obowiązujący dla Stron. Podstawowe zasady organizacji Promocji lub Programu zostały określone w § 8. Dostawca usług zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
3. Umowa Abonencka zawierana jest pod warunkiem określonym w § 7 ust. 2 w związku z § 7 ust. 1.
4. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem i Cennikiem oraz wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Umowie i Cenniku.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrzuca, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem PE i RE 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (RODO) i przepisami wykonawczymi oraz ustawą Prawo telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
6. W przypadku świadczenia Usługi ITC Operator podaje w publicznie dostępny sposób następujące dane:
 - 1) numer Urządzenia końcowego (aparatu telefonicznego),

- 2) nazwisko i imiona lub nazwę Abonenta,
- 3) nazwę miejscowości i ulicy przy której znajduje się zakończenie Sieci.
7. Podanie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w sposób określony w ust. 6 może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
8. Abonent może złożyć wnioszek o rozszerzenie zakresu danych określonych w ust. 6 lub je zastrzec.
9. W przypadku, gdy Umowa Abonencka określa wybrany przez Abonenta numer PIN lub numer PIN zostanie nadany Abonentowi przez Operatora, Abonent ma obowiązek nie ujawniania tego numeru osobom trzecim. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem przez Abonenta numeru PIN osobie trzeciej.

§ 6 - Urządzenia Zakończenia Sieci

1. W przypadku, gdy korzystanie z wybranego przez Abonenta Pakietu Usług Operatora wymaga dodatkowego (innego niż Terminal lub Aparat Abonencki) Urządzenia, wymagany sprzęt Operatora zostanie zainstalowany w lokalu Abonenta i przekazany w użytkowanie Protokołem w dniu instalacji i aktywacji Usługi.
2. Abonent ma prawo użytkowania Urządzeń Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.
3. Za użytkowanie Urządzeń Operatora, Abonent wnosi na rzecz Operatora miesięczną opłatę abonamentową wliczoną w Abonament podstawowy za Usługę lub w wyodrębnionej wysokości określonej w Cenniku.
4. Operator może wyrazić zgodę, na wniosek Abonenta, na zainstalowanie i użytkowanie urządzenia, będącego własnością Abonenta pod następującymi warunkami:
 - 1) Operator wyodrębnił w Cenniku opłatę za użytkowanie Urządzeń Operatora,
 - 2) Urządzenie posiada Świadectwo Zgodności do użytkowania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 3) Urządzenie jest kompatybilne z systemem zastosowanym w sieci Operatora,
 - 4) Abonent wyrazi zgodę na zabezpieczenie Urządzenia plombą na czas trwania Umowy Abonenckiej,
 - 5) Abonent przed wykonaniem instalacji i aktywacji usługi przedłoży w Serwisie Technicznym Operatora posiadane Urządzenie w celu sprawdzenia zgodności i autoryzacji w serwisie technicznym Operatora. Operator za sprawdzenie zgodności urządzenia Abonenta pobiera opłatę zgodnie z Cennikiem Usług.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za usterki lub brak dostępu do Usługi spowodowane nieprawidłowym działaniem urządzenia będącego własnością Abonenta.
6. Operator nie pobiera opłat za użytkowanie urządzeń będących własnością Abonenta.
7. Abonent nie może udostępniać urządzeń autoryzowanych w Sieci Operatora osobom trzecim (za wyjątkiem osób mieszkających wspólnie z Abonentem), oraz dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, a także zmieniać sposobu i miejsca ich użytkowania.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę oraz za zniszczenie lub uszkodzenie Urządzenia Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego użytkowania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Urządzenia. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci opłat jednorazowych lub dokonać wyceny indywidualnej na podstawie poniesionych kosztów naprawy lub zakupu i wymiany Urządzenia.
9. Abonent ma prawo zgłosić każde uszkodzenie lub nieprawidłowe działanie Urządzenia Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub w Serwisie Technicznym Operatora, a Operator zobowiązuje się do wymiany uszkodzonego Urządzenia Operatora i zapewnienia na czas naprawy Urządzenia zastępczego.
10. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia lokalu i udostępnić lokal przedstawicielowi Operatora w celu demontażu zakończenia Sieci (instalacji i osprzętu) oraz Urządzeń Operatora najpóźniej w dniu opuszczenia lokalu lub jego zwrotu do Serwisu technicznego Operatora w stanie nie gorszym niż wynikającym z normalnej i prawidłowej eksploatacji.
11. Niezwłocznie po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, ale nie później niż w ciągu 14 dni od daty jej rozwiązania, Abonent jest zobowiązany, zwrócić Urządzenie Operatora w stanie nie gorszym niż wynikającym z normalnej i prawidłowej eksploatacji oraz udostępnić miejsce instalacji w celu demontażu Zakończenia Sieci. Urządzenie powinno być zwrócone do Biura Obsługi Klienta Operatora w pełnym uкомплекtowaniu, zgodnie z Protokołem Przekazania Zakończenia Sieci albo wysłane na koszt Abonenta na adres siedziby Operatora.
12. Od następnego dnia od daty upływu terminu zwrotu Urządzenia do dnia poprzedzającego jego zwrot Operator będzie pobierał opłatę dzierżawną określoną w Cenniku Usług.
13. Operator może określić dodatkowo w Cenniku Karę Umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia Operatora, jeżeli Abonent zwróci Urządzenie w terminie późniejszym niż 14 dni od daty rozwiązania Umowy.

§ 7 - Weksel gwarancyjny i Kaucja gwarancyjna

1. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi względem Abonenta, związanych ze świadczeniem Usługi i przekazanych Urządzeń Operatora w użytkowanie, Operator może zażądać, aby Abonent najpóźniej do dnia instalacji i/lub aktywacji Usługi wystawił weksel gwarancyjny in blanco wraz z deklaracją wekslową, albo złożył stosowną kaucję gwarancyjną w wysokości określonej w Cenniku. O żądaniu wystawienia weksla, albo złożenia kaucji oraz rodzaju zabezpieczonego nimi roszczenia Operator informuje Abonenta przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku odmowy wystawienia weksla lub nie dokonania wpłaty kaucji gwarancyjnej w terminie określonym w ust.1, Umowa ulega rozwiązaniu, a Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty za bezpodstawne wezwanie Operatora.
3. Operator w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Abonenta przy zawarciu Umowy, przystąpić do realizacji praw z weksla albo zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji.
4. Jeżeli weksel lub kaucja nie wystarczą na pokrycie wierzytelności Operatora, Operator ma prawo dochodzić do pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
5. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent spełnił wszystkie świadczenia wobec Operatora, w zależności od rodzaju zabezpieczenia złożonego przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi weksel in blanco lub kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona.

§ 8 – Promocje i Programy lojalnościowe

1. Operator ma prawo do organizowania Promocji i stosowania Programów lojalnościowych w ustalonych przez siebie i podanych do publicznej wiadomości terminach. Szczegółowe warunki Promocji lub Programu Operator określa w odrębnym Regulaminie.
2. Regulamin Promocji lub Programu stanowi czasowo oznaczony Aneks do Umowy Abonenckiej i jest podpisywany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
3. W ramach Promocji lub Programu Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony z jednoczesnym określeniem minimalnego okresu korzystania przez Abonenta z Usługi na warunkach określonych w Regulaminie. W zależności od rodzaju Promocji lub Programu okres ten może wynosić: 12 lub 24 pełnych okresów płatności za Usługi. Po tym okresie Abonent korzysta z Usługi na ogólnych warunkach, określonych w Regulaminie i aktualnym Cenniku, o ile nie wyrazi innej woli.
4. Promocje i Programy organizowane przez Operatora polegają na przyznaniu Abonentowi ulgi w opłatach jednorazowych i/lub miesięcznych w zamian za korzystanie z Usługi przez określony w Regulaminie okres.
5. Jeżeli Abonent rozwiąże Umowę Abonencką przed ustalonym w ramach Promocji lub Programu terminem korzystania z Usługi, Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w wysokości określonej w obowiązującym Strony Regulaminie Promocji lub Programu.
6. Niezależnie od postanowień w § 4 ust. 8, Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach organizowanej przez siebie Promocji, jeżeli Abonent albo jego współlokator lub lokator w okresie od pierwszego dnia ogłoszenia o Promocji do ostatniego dnia jej trwania rozwiązał dotychczasową Umowę Abonencką z Operatorem.

Rozdział 3 – Cennik i Opłaty

§ 9 - Cennik

1. Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych i odpłatnych usług serwisowych oraz ich ceny określa: „Cennik Usług Telekomunikacyjnych w Sieci Telewizji Kablowej i Internecie Spółdzielni Mieszkaniowej „Metalowiec” w Kraśniku” lub „Cennik Świadczenia Usług Internetowej Telefonii Cyfrowej przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Metalowiec” w Kraśniku”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej. Aktualne teksty Cenników dostępne są w siedzibie Operatora na każde żądanie Abonenta, a także na stronie internetowej Operatora.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika.
3. Operator:
 - doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia na adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo Abonent będący stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie doręczenia na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
 - podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej

proponowanej zmiany w Cenniku.

4. Treść proponowanej zmiany w Cenniku Operator jest zobowiązany doręczyć z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.
5. W przypadku gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§ 10 - Opłaty

1. Operator pobiera opłaty za usługę wykonaną, określoną w Umowie Abonenckiej i/lub Cenniku, na które składają się:
 - 1) jednorazowa opłata aktywacyjna za przyłączenie i aktywację Zakończenia Sieci do Sieci Operatora w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia Umowy Abonenckiej,
 - 2) opłata abonamentowa za stały dostęp do Pakietu Usług i/lub użytkowanie Urządzeń Operatora, określonych w Umowie oraz Usług dodatkowych o charakterze stałym – w wysokości określonej w Umowie Abonenckiej i Cenniku. Opłata abonamentowa w zależności od Usługi zawiera następujące koszty: opłaty do nadawców za rozprowadzanie programów radiowych i telewizyjnych, opłaty za prawa autorskie do rozprowadzania w/w programów, opłaty za dzierżawę łącz internetowych, opłaty wynikające z umowy z nadrzędnym operatorem telekomunikacyjnym, opłaty za dzierżawę urządzeń VoIP, koszty utrzymania i serwisowania Sieci, koszty obsługi biurowej i księgowej oraz koszty ogólne,
 - 3) opłata za połączenia telefoniczne oraz usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów, płatna z dołu za poprzedni okres rozliczeniowy wraz z opłatą abonamentową za bieżący okres rozliczeniowy,
 - 4) opłaty za inne świadczenia określone w Umowie Abonenckiej i/lub Cenniku,
 - 5) należne podatki (w tym podatek VAT) z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych.
2. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, miesięczną opłatę za Abonament ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usługi, o ile Umowa i/lub Regulamin Promocji obowiązujące Strony nie stanowią inaczej. Opłaty za Usługi dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
3. Abonent jest zobowiązany, bez osobnego wezwania, do regularnego uiszczania na konto bankowe Operatora do 20 dnia miesiąca Okresu Rozliczeniowego Opłaty Abonamentowej za Usługę TVK i/lub Usługę NET w wysokości określonej w Umowie i Cenniku, a w przypadku zmiany Cennika aktualną jej wysokość. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności (w tym odsetek od przeterminowanych wpłat) wobec Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych. Za dzień zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Operatora.
4. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat jednorazowych na rachunek bankowy Operatora wskazany na Rachunku. Za dowód uiszczenia Opłaty uznaje się dokument z datą stempla lub innego, uznanego przez Operatora, potwierdzenia na dowodzie wpłaty.
5. Okoliczność, że Abonentowi nie otrzymał wypełnionego blankietu wpłaty Opłaty Abonamentowej za Usługę TVK i/lub Usługę NET, nie zwalnia go z obowiązku dokonania przelewu na bankowym druku wpłaty lub dokonania przelewu elektronicznego na podane Abonentowi konto do wpłat za usługi telekomunikacyjne z podaniem: imienia i nazwiska Abonenta, adresu instalacji, okresu i rodzaju Usługi, którego wpłata dotyczy.
6. Wniesienie przez Abonenta Opłaty Abonamentowej za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłaty abonamentowej, który nastąpił po jej wniesieniu. Obowiązek dopłaty nie dotyczy Abonenta, który wypowiedział Umowę Abonencką zgodnie § 9 ust. 4 i 5.
7. Opłaty jednorazowe Abonent uiszcza na konto Operatora w terminie 7 dni od daty aktywacji i/lub

wykonania Usługi, na podstawie wystawionego Abonentowi dokumentu sprzedaży.

8. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu opłaty, Operator może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
9. W razie stwierdzenia braku należnej Opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem wstrzymania świadczenia Usługi i/lub rozwiązania Umowy Abonenckiej i podjęcia działań, o których mowa w ust. 10, wyznaczając termin zapłaty nie krótszy niż 7 dni od daty doręczenia wezwania.
10. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust.9, Operator może wstrzymać Świadczenie usług zgodnie z § 13 ust. 7. W okresie wstrzymania świadczenia Usług oraz po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające do odzyskania należności.
11. Operator ma prawo ewentualnego przeniesienia wierzytelności wobec Operatora przekraczające trzy okresy płatności o taką przeterminowaną należność na podmiot zawodowo zajmujący się obrotem wierzytelnościami.
12. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych i bieżących należności oraz naliczonych odsetek ustawowych za opóźnienie.
13. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
14. **Opłaty pobierane przez Operatora z tytułu Usługi TVK nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika radiofonicznego oraz telewizyjnego, których obowiązek ponoszenia wynika z obowiązujących przepisów w Rzeczypospolitej Polskiej.**

§ 11 – Opłaty za Usługi telefoniczne

1. Rachunek za Usługę ITC wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany okres rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości bieżącej opłaty abonamentowej i wysokości opłat za zrealizowane połączenia telefoniczne w poprzednim Okresie Rozliczeniowym.
2. Operator zastrzega sobie możliwość wystawienia Rachunku rzadziej niż w cyklu miesięcznym w przypadku, gdy kwota należna z tytułu Usługi jest mniejsza niż 20,00 zł netto.
3. Rachunek za Usługę ITC może być łączony z rachunkami za inne Usługi świadczone przez Operatora.
4. Opłaty jednorazowe Abonent uiszcza na konto Operatora w terminie 7 dni od daty aktywacji i/lub wykonania Usługi, na podstawie wystawionego Abonentowi dokumentu sprzedaży.
5. Opłaty abonamentowe oraz opłaty za połączenia telefoniczne Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminie do 20 dnia Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy na podstawie blankietu wpłaty dołączonego do rachunku lub wykonania polecenia przelewu bankowego na konto podane przez Operatora Abonentowi.
6. Rachunek jest wysyłany na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczony w inny sposób, z zastrzeżeniem skutków określonych w § 18 ust. 1.
7. W razie nieotrzymania Rachunku w wymaganym terminie płatności, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora. W przypadku nie wywiązania się z powyższego wymogu, Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań wszczętych wobec Abonenta w trybie § 10 ust. 9.

Rozdział 4 – Świadczenie Usługi

§ 12 - Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Na podstawie zawartej Umowy Abonenckiej, Operator zobowiązuje się do wykonania zakończenia Sieci i aktywacji Usługi w lokalu Abonenta w ciągu 7 dni od daty jej zawarcia lub na pisemne życzenie Abonenta w dalszym określonym przez niego terminie. W celu wykonania zakończenia Sieci w lokalu Abonenta, przedstawiciel Operatora uzgadnia termin realizacji Usługi z Abonentem i realizuje wykonanie instalacji i aktywowanie zakończenia Sieci.
2. W celu umożliwienia przedstawicielowi Operatora wykonania instalacji Zakończenia Sieci, Abonent wyraża zgodę na wywiercenie niezbędnych otworów, przeprowadzenia przewodów i mocowania niezbędnego osprzętu w lokalu.
3. Przygotowanie lokalu do wykonania instalacji jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje między innymi przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w lokalu w zakresie niezbędnym do wykonania Zakończenia Sieci.
4. Przedstawiciel Serwisu Technicznego Operatora wykonuje instalację i dokonuje konfiguracji Urządzenia Operatora w zakresie niezbędnym do jego aktywacji i stwierdzenia sprawności wykonanego Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta do świadczenia Usługi.
5. Przedstawiciel Operatora dokonuje również pierwszej bezpłatnej konfiguracji Terminala Abonenta w trakcie instalacji i/lub aktywacji Usługi na jego życzenie, o ile terminal spełnia wymagania i normy techniczne. Późniejsze czynności serwisowe terminala są odpłatne, a ich zakres określa Cennik.

6. Na okoliczność wykonania Zakończenia Sieci i/lub przekazania w użytkowanie Urządzeń Operatora, przedstawiciel Serwisu Technicznego Operatora sporządza: „Protokół Przekazania Zakończenia Sieci w Użytkowanie” albo „Protokół Przekazania Zakończenia Sieci i Urządzeń w Użytkowanie”.
7. Złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole Przekazania jest jednoznaczne z przekazaniem sprawnego Zakończenia Sieci do użytkowania Abonentowi i rozpoczęciem świadczenia określonej w Umowie Usługi Abonentowi.
8. Rozpoczęcie świadczenia Usług określonych w Umowie Abonenckiej jest jednoznaczne z rozpoczęciem naliczenia opłat miesięcznych za Usługę, chyba, że postanowienia Umowy Abonenckiej stanowią inaczej.
9. Operator nie jest związany terminem określonym w ust. 1 w przypadku działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
10. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent ma prawo z niej korzystać w zakresie i warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem oraz zgodnie z wszelkimi odnośnymi przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 12a – Usługa TVK

1. Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Usługę TVK do zainstalowanych w Lokalu Zakończeń Sieci TVK z określonym w Umowie Abonenckiej Pakietem TVK.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi TVK osobom trzecim poza Lokal w którym zlokalizowane jest Zakończenie Sieci TVK.
3. Operator ma prawo zmienić częstotliwość nadawania programu, użyty kodek, typ modulacji sygnału, pozycję programu na liście programowej i inne parametry. Fakt ten nie stanowi zmiany Umowy. Jeżeli będzie wiązało się to z koniecznością przestrojenia przez Abonenta swojego odbiornika telewizyjnego zostanie powiadomiony on na miesiąc wcześniej przed wprowadzeniem zmiany, chyba że nie będzie to możliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. Operator może udzielić pomocy Abonentowi w strojeniu odbiornika telewizyjnego, w ramach posiadanych mocy przerobowych, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 12b – Usługa NET

1. Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Usługę NET do zainstalowanych w Lokalu Zakończeń Sieci NET z określonym w Umowie Abonenckiej Pakietem NET.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi NET osobom trzecim poza lokal w którym zlokalizowane jest Zakończenie Sieci NET.
3. Jeżeli Abonent dokona we własnym zakresie zmian w konfiguracji Urządzeń przekazanych przez Operatora na czas trwania umowy lub dokona przeróbek Linii Abonenckiej NET, w następstwie czego niemożliwe będzie świadczenie usługi NET albo jej parametry ulegną pogorszeniu, przywrócenie do stanu pierwotnego odbędzie się na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem.
4. Abonent zobowiązany jest we własnym zakresie zabezpieczyć Terminal abonencki (komputer, router) przed wirusami, koniami trojańskimi, spamem i innymi zagrożeniami obecnymi w Internecie m.in. poprzez regularne aktualizacje systemu operacyjnego i oprogramowania antywirusowego.
5. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usługi NET w sposób wynikający z Umowy Abonenckiej, Regulaminu, obowiązującego prawa i dobrych obyczajów w stosunku do Operatora jak i innych osób.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
7. Operator nie odpowiada za jakość usług zamówionych przez Abonenta u innych podmiotów oraz płatności za pomocą karty kredytowej realizowane za pośrednictwem sieci Internet.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku korzystania z sieci Internet.
9. Prędkości wysyłania i odbierania danych określone w Pakietach NET są prędkościami deklarowanymi i jednocześnie maksymalnymi. Jest to prędkość, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi NET, w sprzyjających warunkach, przy małym natężeniu ruchu internetowego. Jest to górna granica prędkości osiągalnej w danym Pakiecie NET.
10. Zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych określona jest jako stosunek do prędkości maksymalnej. Wynosi ona 70%. Jest to średnia dobowa prędkość wysyłania i odbierania danych w danym Pakiecie NET.
11. Minimalna prędkość pobierania i wysyłania danych określona jest jako stosunek do prędkości maksymalnej. Wynosi ona 40%. Jest to najniższa prędkość wysyłania i pobierania danych, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi NET.
12. Prędkości określone w pkt 8-10 mierzone są bezpośrednio w Zakończeniu Sieci NET po połączeniu kablowym. Prędkość transmisji danych za pośrednictwem sieci bezprzewodowej może być niższa ze względu na właściwości technologii WiFi m.in. zakłócenia od innych sieci, dużą ilość urządzeń

i przeszkody w postaci ścian.

13. Operator w ramach świadczonej Usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.
14. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień wejścia w życie tego Regulaminu, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów: usługi telefoniczne VoIP - 64 Kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; przeglądanie stron www – 1Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości SD – 2Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości HD – 6Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości 4K – 18Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; rozmowy wideo HD – 1,5Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
15. W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi NET pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi na rzecz Abonentów będących Konsumentami a wykonaniem Usługi NET, Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w Rozdziale 5.

§ 12c – Usługa ITC

1. Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Usługę ITC do zainstalowanych w Lokalu Zakończeń Sieci ITC z określonym w Umowie Abonenckiej Pakietem ITC.
2. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługę ITC w szczególności w zakresie połączeń: lokalnych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych i do sieci ruchomych.
3. Operator zapewnia realizację połączeń z numerami alarmowymi.
4. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia VoIP z którego wykonywane jest połączenie.
5. Operator zapewnia możliwość nieodpłatnego zablokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie albo oferuje w każdym miesiącu automatyczną ich blokadę po osiągnięciu kwoty 35 zł, 100 zł albo 200 zł. W przypadku gdy Abonent nie określi tej kwoty domyślnie wynosi ona 35 zł.
6. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
7. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego jeżeli wykaże że jest to zasadne, a Operator w związku z tą zmianą ma prawo naliczyć opłatę, zgodnie z Cennikiem.
8. Operator dostarcza Abonentowi co miesiąc wraz z Rachunkiem podstawowy wykaz zawierający ilość wykonanych połączeń telefonicznych dla każdego typ i ich koszt.
9. Na pisemne żądanie Abonenta Operator, w terminie 14 dni od złożenia żądania, dostarczy szczegółowy wykaz Usług ITC za okres nie dłuższy niż 12 Okresów Rozliczeniowych wstecz poprzedzających Okres Rozliczeniowy w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie.

§ 13 - Zawieszenie i wstrzymanie świadczenia Usługi

1. Na pisemny Wniosek Abonenta, który nie posiada żadnych zaległości w Opłatach na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi, określonej w Umowie Abonenckiej na okres do sześciu miesięcy kalendarzowych, w okresie rozliczeniowym dwu kolejnych, pełnych lat kalendarzowych trwania Umowy Abonenckiej.
2. Wniosek zawierający okres zawieszania, musi być doręczony najpóźniej na 14 dni przed końcem okresu rozliczeniowego, poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
3. Za zawieszenie/wstrzymanie świadczenia Usługi na wniosek lub z winy Abonenta, Operator pobiera Opłatę jednorazową zgodnie z aktualnym Cennikiem Usług.
4. Jeżeli Abonent zwróci Operatorowi na okres zawieszenia przekazane w użytkowanie Urządzenie Operatora, Operator zaprzestanie pobierania Opłaty Abonamentowej za dzierżawę Urządzenia w okresie zawieszenia Usługi.
5. W okresie zawieszenia/wstrzymania Usługi Operator nie pobiera opłaty abonamentowej.
6. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznawia świadczenie Usługi na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadamiania Abonenta. Jeżeli Abonent zwrócił Urządzenie Operatora na czas zawieszenia Usługi, jest zobowiązany je pobrać z siedziby Operatora przed wznowieniem świadczenia Usługi na podstawie nowego Protokołu Przekazania Urządzeń w Użytkowanie.
7. Operator może zawiesić/wstrzymać świadczenie Usługi, jeżeli Abonent zalega z opłatą - za co najmniej dwa okresy rozliczeniowe. Jeżeli Abonent nie uiści zaległych opłat do końca następnego okresu rozliczeniowego, Operator może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.

O rygorze wstrzymania świadczenia Usługi i terminie rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty, o którym mowa w § 10 ust. 9.

§ 14 – Zmiana zakresu świadczonych Usług

1. Abonent ma prawo do zmiany zakresu Usług telekomunikacyjnych objętych Umową Abonencką, a w szczególności:
 - 1) zmiany pakietu Usług na warunkach określonych w Cenniku,
 - 2) zamówienia Usług dodatkowych, dotychczas nie objętych w zawartej Umowie Abonenckiej.
2. Zmiana zakresu Usług dokonywana jest na wniosek pisemny Abonenta i wymaga zawarcia nowej Umowy lub Aneksu do obowiązującej Umowy Abonenckiej.

§ 15 – Nadzór i serwis Sieci

1. W celu prawidłowego wykonania usługi telekomunikacyjnej, Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz związanych z tym niezbędnych przerw w świadczeniu usługi w czasie krótszym niż 12 godzin dziennie oraz krótszym niż 36 godzin w miesięcznym okresie rozliczeniowym. W przypadku przekroczenia czasu przerw określonych w zdaniu pierwszym Abonentowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w trybie postępowania reklamacyjnego.
2. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dokonania przeglądu Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta, w tym gniazd RTV i Urządzeń oraz Terminala Abonenta, jeżeli zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej bez wypowiedzenia.
3. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia nieprawidłowości funkcjonowania Sieci w możliwie jak najkrótszym terminie od momentu powzięcia wiadomości o awarii.
4. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi dostępu do miejsca awarii, jeżeli uszkodzenie wystąpiło w jego lokalu lub innym pomieszczeniu, do którego Abonent posiada status prawny. Abonent zobowiązany jest nadto do udostępnienia Operatorowi dostępu do Zakończenia Sieci w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez Operatora.
5. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Serwis Operatora. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się jego w lokalu.
6. Uszkodzenia Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta wynikłe z jego ingerencji lub nieprawidłowego użytkowania, będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych lub dokonać wyceny indywidualnej kosztów naprawy Zakończenia Sieci.
7. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu świadczenia Usługi dokonuje ponownej konfiguracji Terminala i/lub Urządzeń, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem Operatora.
8. Abonent nie ma prawa do naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych i Terminali innych użytkowników sieci Internet z Siecią Operatora łącznie. Za naruszenia lub próby naruszenia, o których mowa wyżej są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.
9. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, nie zamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późniejszymi zmianami) oraz innych przepisów odnoszących do świadczenia takich usług.

Rozdział 5 – Odpowiedzialność Operatora - Usterki i Reklamacje

§ 16 – Odpowiedzialność Operatora

1. Operator zapewnia parametry techniczne w obrębie własnej Sieci zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu:
 - 1) niedotrzymania terminu zawarcia Umowy Abonenckiej z winy Operatora, określonego w § 4 ust.2,
 - 2) niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi z winy Operatora, określonego w § 12 ust.1 i Umowie Abonenckiej,
 - 3) niewykonania, bądź nienależytego wykonania Usługi,

- 4) nieprawidłowego naliczenia należności za Usługę.
3. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych ustawą Prawo Telekomunikacyjne.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta.
5. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za usterki wynikające ze złego stanu, zużycia technologicznego lub wadliwego oprogramowania Terminala lub Aparatu abonenckiego posiadanego przez Abonenta.
6. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta (kabel, osprzęt, Urządzenie), wynikające z jego nieprawidłowego użytkowania lub przyczyn losowych, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania z Usług Operatora przez Abonenta, jednak jest zobowiązany do jego naprawy na koszt Abonenta w celu umożliwienia mu dalszego korzystania z Usługi.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem i dobrymi obyczajami, jednak w razie ujawnienia takiego działania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów radiowych i telewizyjnych rozprowadzanych w Sieci na podstawie umów zawartych z nadawcą programu i rejestracją w Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za parametry transmisji danych w zewnętrznej sieci Internet, ze względu na fakt, że parametry te uzależnione są od czynników nieprzewidywalnych, pozostających poza zakresem kontroli i odpowiedzialności Operatora.
10. Operator oświadcza, że Usługa Internetowej Telefonii Cyfrowej (w technologii VoIP) jest usługą typu „best effort”, co oznacza, że niemożliwe jest ciągłe zagwarantowanie minimalnych parametrów jakościowych z uwagi na fakt, że jakość ta uzależniona jest od czynników nieprzewidywalnych (zewnętrzna sieć Internet), pozostających również poza zakresem kontroli i odpowiedzialności Operatora, a Abonent zawierając Umowę wyraża zgodę na świadczenie Usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej z powyższym uwarunkowaniem.

§ 17 – Usterki i Reklamacje

1. Abonent ma prawo do zgłoszenia każdej zauważonej usterki, awarii lub innych nieprawidłowości w świadczeniu Usługi osobiście w siedzibie Operatora, telefonicznie na podane do publicznej wiadomości numery telefonów lub za pomocą poczty elektronicznej, a Operator jest zobowiązany do jej usunięcia w możliwie jak najkrótszym terminie.
2. W godzinach pracy zgłoszenia usterek i reklamacje przyjmuje Biuro Obsługi Klienta Operatora z siedzibą przy ul. Klonowa 5 w Kraśniku oraz pod numerami telefonów podanymi do publicznej wiadomości w siedzibie Operatora i na stronie internetowej www.sm-metalowiec.com.pl.
3. Poza godzinami pracy Biura Obsługi Klienta Operatora zgłoszenia usterek i awarii przyjmuje dyżurny serwisu technicznego pod numerem telefonu komórkowego podanym do publicznej wiadomości w siedzibie Operatora i stronie internetowej www.sm-metalowiec.com.pl.
4. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu:
 - 1) niedotrzymania z winy Operatora, wymaganego od dnia złożenia Wniosku, terminu zawarcia Umowy Abonenckiej określonego w § 4 ust.2 niniejszego Regulaminu,
 - 2) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonego w § 12 ust.1 i określonego Umowie Abonenckiej,
 - 3) niewykonania, bądź nienależytego wykonania Usługi,
 - 4) nieprawidłowego naliczenia należności za Usługę.
5. Reklamacja może być złożona do Biura Obsługi Klienta Operatora pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: **telereklamacja@sm-metalowiec.com.pl**.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji o której mowa w ust. 4 pkt 1,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji o której mowa w ust. 4 pkt 2,

- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
- 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku o którym mowa w pkt 7,
- 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt 1-6, 8 lub 9, a Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego pouczenia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie pozostawia reklamację bez rozpoznania.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora, osoba reprezentująca Operatora jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
13. Operator udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku braku pisemnej odpowiedzi Operatora w wymaganym terminie, reklamację uważa się za uwzględnioną.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku jeżeli reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art.109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późniejszymi zmianami),
 - 6) podpis upoważnionego pracownika Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. Udzielenie odpowiedzi na reklamację wyczerpuje tryb postępowania reklamacyjnego.
16. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą,
17. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia należnych Operatorowi opłat za bieżący okres rozliczeniowy.
18. W przypadku uwzględnienia reklamacji telekomunikacyjnej w zależności od jej rodzaju, reklamującemu Usługę dostępu do radia telewizji kablowej i/lub dostępu do sieci Internet przysługuje odszkodowanie:
 - 1) za każdy dzień przekroczenia terminu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia Usługi w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej Pakietu, określonego w złożonym Wniosku lub Umowie o świadczenie Usługi,
 - 2) za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, trwająca dłużej niż 12 godzin w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
19. W przypadku uwzględnienia reklamacji telekomunikacyjnej w zakresie Usług Internetowej Telefonii Cyfrowej (w technologii VoIP), reklamującemu Usługę przysługuje odszkodowanie:
 - 1) za każdy dzień przekroczenia terminu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia Usługi w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej Pakietu, określonego w złożonym Wniosku lub Umowie o świadczenie Usługi,
 - 2) za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, trwająca dłużej niż 12 godzin w wysokości 1/15 średniej miesięcznej opłaty za połączenia telefoniczne, liczonej w/g rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych oraz w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
20. Należne odszkodowanie, zgodnie z decyzją Abonenta zostanie wypłacone w gotówce lub przekazane na podane jego konto bankowe. Na wniosek Abonenta odszkodowanie może być zaliczone na poczet opłat abonamentowych za następny okres rozliczeniowy.

21. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

Rozdział 6 – Zmiana i rozwiązanie Umowy

§ 18 - Zmiana Umowy Abonenckiej

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od daty dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane i status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może zawiesić świadczenie wszystkich Usług z winy Abonenta, do czasu wykonania przez niego powyższego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod ostatnim znanym adresem uznać za skutecznie doręczoną ze wszystkimi dla niego konsekwencjami, a w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec Operatora.
2. Abonent ma prawo do zmiany zakresu/pakietu świadczonych Usług, w tym do zamówienia Usług dodatkowych, poprzez wypowiedzenie dotychczasowych warunków Umowy i zawarcie nowej Umowy Abonenckiej na zasadach określonych w Regulaminie i aktualnie obowiązującym Cenniku z zastrzeżeniem postanowień zawartych w Regulaminie Promocji, jeżeli Regulamin Promocji jest obowiązujący dla Abonenta.
3. Zmiana danych osobowych Abonenta lub zmiana warunków Umowy Abonenckiej może być dokonana na pisemny wniosek Abonenta i wymaga zmiany dokumentu Umowy Abonenckiej lub sporządzenia Aneksu do Umowy Abonenckiej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Rozdział 7 – Postanowienia końcowe

§ 19 – Tajemnica telekomunikacyjna, ochrona danych osobowych, zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
 - 1) danych osobowych Abonentów oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego,
 - 2) informacji przekazywanych w Sieci Operatora,
 - 3) faktu, okoliczności i rodzaju posiadanego pakietu Usług,
 - 4) prób uzyskania połączenia między określonymi Zakończeniami Sieci,
 - 5) identyfikacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia Informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - 6) danych w zakresie opisanym w ust. 1 za wyjątkiem numeru telefonu Abonenta, nazwiska i imion Abonenta, nazwy miejscowości i ulicy przy której znajduje się Zakończenie Sieci ITC oraz prezentacji identyfikacji numeru linii wywołującej lub wywoływanej, jeżeli numer ten nie zostanie przez Abonenta zastrzeżony.
2. Sieć Internetowej Telefonii Cyfrowej umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia w miarę istniejących możliwości technicznych:
 - 1) Abonentowi wywołującemu – możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej użytkownika wywoływanego (zastrzeżenie numeru),
 - 2) Abonentowi wywoływanemu – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej,
 - 3) Abonentowi wywoływanemu, w przypadku przekierowania połączenia – eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego,
 - 4) zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia Sieci ITC Abonenta.
3. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
 - 1) awarii usługi lub sieci telekomunikacyjnej,
 - 2) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego.

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

4. Operator ma prawo podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
 - 1) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - 2) przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci ITC/NET/TVK, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
5. Operator ma prawo zastosować szczególne środki zarządzania ruchem, mogące mieć wpływ na Usługę NET, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych w następujących przypadkach:
 - 1) w sytuacji opisanej w pkt 4 oraz w przypadku realizacji postanowień sądów lub innych organów państwowych m.in. w zakresie prawnego obowiązku blokowania określonych treści,
 - 2) wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia pojemności łącza w Sieci,
 - 3) analizowania natężenia ruchu celem zapewnienia podziału ruchu na niezależne kolejki w przypadku awarii.

§ 20 – Zmiany Regulaminu

1. Informacje o zmianach postanowień niniejszego Regulaminu będą dostarczane w formie pisemnej na adres Abonenta określony w Umowie Abonenckiej bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmian określonych w ust. 1 może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy Abonenckiej nie później niż do dnia wejścia zmian w życie.
3. W sytuacji określonej w ust. 2, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu z końcem okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Z tytułu takiego wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, Operatorowi nie przysługuje żadne roszczenie odszkodowawcze.
4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
5. W przypadku gdy zmiana Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmian prawa, dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE zmiany takie będą podane do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej Operatora.

§ 21 – Wejście w życie Regulaminu

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz odpowiednio - przepisy Prawa telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi do ustawy.
2. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Spółdzielni Mieszkaniowej „Metalowiec” w Kraśniku, Uchwałą nr **17** z dnia **27 kwietnia 2020 r.**
3. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc prawną: „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Metalowiec” w Kraśniku” z dnia **15 października 2007 r.** zatwierdzony Uchwałą nr **41** Rady Nadzorczej Spółdzielni Mieszkaniowej „Metalowiec” w Kraśniku.
4. Niniejszy Regulamin stanowi załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i stanowi jej integralną część.
5. **Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2020 r.**

Sekretarz Rady Nadzorczej

Krzysztof Pulikowski

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Janusz Dziegdiarz