

# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci CSM „Nasza Praca”

## 1. Postanowienia ogólne.

Definicje użyte w Regulaminie oznaczają:

- **Abonament** – miesięczna opłata ponoszona przez abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez dostawcę usług;
- **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
- **Awaria** – nieplanowana jako przerwa z konieczności prowadzenia prac konserwacyjnych, ani nie spowodowana działaniem siły wyższej wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca abonentowi korzystanie z usług;
- **Cennik** – zestawienie cen za świadczone usługi telekomunikacyjne przez dostawcę usług, stanowiący integralną część umowy;
- **Dostawca usług** – Częstochowska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Nasza Praca” z siedzibą przy ul. Okólnej 113A w Częstochowie prowadząca działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących i świadczeniu usług telekomunikacyjnych, uprawniona do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- **Gniazdo abonenckie** – urządzenia Dostawcy usług stanowiące zakończenie sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające podłączenie Urządzeń abonenckich i Urządzeń Dostawcy usług;
- **Gniazdo dodatkowe** – drugie lub następne gniazdo abonenckie;
- **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, wynosi jeden miesiąc kalendarzowy;
- **Opłata aktywacyjna** – opłata za jednorazowe czynności wnoszona na rzecz Dostawcy usług szczegółowo określona w Cenniku;
- **Pakiet** – określona w Cenniku grupa usług lub programów objętych abonamentem;
- **Protokół odbioru technicznego** – dokument, w którym Abonent pisemnie potwierdza prawidłowy montaż, podłączenie do sieci i sprawne funkcjonowanie urządzeń przekazanych przez Dostawcę usług;
- **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci CSM „Nasza Praca”;
- **Sieć telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu art. 2 pkt 35 ustawy z dnia 16.07.2004 Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800) łącząca stację czołową z gniazdem abonenckim, będąca własnością Dostawcy usług bądź będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego;
- **Siła wyższa** – zdarzenie, którego wystąpienia nie można było przewidzieć ani jego skutkom zapobiec przy zastosowaniu najlepszej wiedzy i dołożeniu najwyższej staranności;
- **Świadczenie usług telekomunikacyjnych** – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług;
- **Tytuł prawny** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, najem lub inny dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług;
- **Umowa** – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Dostawcy usług, na mocy którego Dostawca usług zapewni Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron;
- **Urządzenia abonenckie** – urządzenia, które nie stanowią własności Dostawcy usług, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie Abonentowi z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier);
- **Urządzenia dostawcy usług (sprzęt)** – urządzenia zainstalowane przez Dostawcę usług, wchodzące w skład sieci telekomunikacyjnej i niezbędne do świadczenia usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Dostawcy usług przez okres obowiązywania Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (m.in. gniazda, kable, rozgałęźniki, modemy kablowe, terminale multimedialne);
- **Usługa telekomunikacyjna** – usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej;
- **Usługa** – usługa świadczona przez Dostawcę usług polegająca na dostarczaniu do lokalu Abonenta sygnału telewizji kablowej i radia, albo na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Internetu w lokalu za pośrednictwem Sieci;
- **Usterka** – wada sieci, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia usług przez dostawcę usług;
- **Użytkownik** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb;
- **Wykaz programów** – uporządkowana lista programów rozprowadzanych w sieci przez Dostawcę usług.

## 2. Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową.

2.1. Dostawca usług umożliwia użytkownikowi korzystanie z następujących usług telekomunikacyjnych:

- a) przyłączenie do sieci,
- b) dostęp do telewizji kablowej,
- c) dostęp do Internetu,
- d) konserwację sieci,
- e) innych usług zleczanych przez Abonenta, określonych w Regulaminie i Cenniku stanowiących załączniki do Umowy.

2.2. Użytkownik na podstawie Umowy może korzystać z usług telekomunikacyjnych wskazanych w pkt. 2.1. Usługi te są opisane w Regulaminie i Cenniku.

2.3. Na opłatę abonamentową składają się następujące elementy:

- a) obsługa w zakresie bieżącej konserwacji, tj.:
  - prowadzenie prac kontrolno-pomiarowych w celu utrzymania parametrów sieci i w gnieździe abonenckim w lokalu Abonenta;
  - przyjmowanie zgłoszeń o zaistniałych usterkach i awariach;
  - usuwanie usterek i awarii wynikłych z winy Dostawcy usług;
  - dokonywanie napraw i modernizacji sieci w celu utrzymania jej w należyтым stanie technicznym.
- możliwość konsultacji z Zakładem Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” w sprawach korzystania z usług;
- b) opłaty za dzierżawę łączy operatorskich do Internetu;
- c) opłaty licencyjne za programy dostępne w sieci;
- d) opłaty z tytułu praw autorskich i pokrewnych oraz dla Instytutu Sztuki Filmowej;
- e) opłaty za rejestrację programów w Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji;
- f) opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji – Urząd Komunikacji Elektronicznej;
- g) koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- h) koszty energii elektrycznej, podatki
- i) opłaty wsparcia serwisowego sprzętu i wymagane licencje.

2.4. Dostawca usług może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych technologii i możliwości technicznych.

2.5. Zawarcie Umowy oraz zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych w danym rejonie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

## 3. Warunki umowy, tryb i warunki dokonywania zmian umowy, jej przedłużenia i rozwiązania.

3.1. Przez zawarcie umowy Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć usługę za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

3.2. Umowa z użytkownikiem zostaje zawarta w formie pisemnej na czas nieokreślony lub czas określony wskazany w Umowie, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie oraz Cenniku. Umowa zawarta na czas określony po upływie wskazanego w niej terminu obowiązywania przekształca się w Umowę na czas nieokreślony, o ile Abonent we wskazanym w Umowie terminie nie złoży innego oświadczenia woli. Warunki oraz sposób świadczenia dotychczasowej usługi telekomunikacyjnej nie ulegają zmianie.

3.3. Umowę w imieniu Dostawcy usług zawiera osoba upoważniona przez Zarząd Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca”.

3.4. Użytkownik może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika w biurze Dostawcy usług w Zakładzie Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie.

3.5. W celu zawarcia Umowy użytkownik przedstawi Dostawcy usług dokumenty na potrzeby określenia stron Umowy oraz potwierdzające możliwość wykonania

- zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy.
- 3.6. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
- dostarczenia przez użytkownika dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy;
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług; Dostawca usług powiadamia użytkownika o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- 3.7. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy usług w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującym mu lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy tytułu prawnego do lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia usług w celu umożliwienia Dostawcy usług doręczenia korespondencji.
- 3.8. Uzupełnienie, zmiana lub wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.
- 3.9.1. W przypadku zmiany Umowy lub Regulaminu Dostawca Usług jest zobowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian, do:
- doręczenia Abonentowi na piśmie treści proponowanych zmian warunków Umowy;
  - doręczenia Abonentowi na piśmie oraz podania do publicznej wiadomości treści proponowanych zmian warunków Umowy określonych w Regulaminie.
- 3.9.2. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo pisemnego wypowiedzenia Umowy. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze i zwrot ulgi. Zasady odnoszącej się do roszczenia odszkodowawczego i zwrotu ulgi nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Umowie lub Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- 3.10. Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian w Cenniku Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. Tylko w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze i zwrot ulgi przyznanej Abonentowi. Nie dotyczy to sytuacji, w której konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku jest skutkiem zmiany przepisów prawa.
- 3.11. Rozwiązanie Umowy zawartej na czas nieokreślony następuje na podstawie pisemnego oświadczenia woli złożonego przez Abonenta w dowolnym okresie jej trwania z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia (z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono wypowiedzenie). Za okres świadczenia usługi w okresie trwania wypowiedzenia Abonent wnosi opłaty zgodnie z Regulaminem świadczenia usług.
- 3.12. Rozwiązanie Umowy zawartej na czas określony następuje na podstawie pisemnego oświadczenia woli złożonego przez Abonenta w dowolnym okresie jej trwania. Rozwiązanie Umowy przez Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta powoduje konieczność zwrotu ulgi udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy, proporcjonalnie pomniejszonej za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- 3.13. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych przyczyn.
- 3.14. W przypadkach, gdy Abonent:
- pozostaje w zwłóce z uregulowaniem dwóch opłat abonamentowych,
  - rażąco narusza zapisy Regulaminu, a w szczególności udostępnia sygnał osobom trzecim, używa urządzeń Dostawcy w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, dokonuje przeróbek lub nieprawidłowych podłączeń,
  - wykorzystuje usługi niezgodnie z prawem, narusza bezpieczeństwo lub integralność sieci i usług telekomunikacyjnych, zakłóca poprawne funkcjonowanie infrastruktury sieci, narusza prawa własności intelektualnej osób trzecich, rozpowszechnia nielegalne materiały, niechciane wiadomości elektroniczne i wirusy komputerowe, dokonuje włamań do systemów komputerowych i urządzeń innych użytkowników sieci, uzyskuje nielegalny dostęp do danych i oprogramowania stanowią naruszenie zapisów Umowy i Regulaminu,
- Dostawca usług może rozwiązać Umowę z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym. W pierwszej kolejności Dostawca usług może ograniczyć dostęp do świadczonych usług. Dostawca usług wysyła upomnienie wzywające Abonenta do przestrzegania postanowień Umowy wyznaczając dodatkowy 7-dniowy termin do usunięcia skutków naruszenia Umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do upomnienia, Dostawca usług wypowie Umowę ze skutkiem natychmiastowym, wyłączając Abonenta z sieci. Powiadomienie o rozwiązaniu Umowy następuje przez pisemne oświadczenie Dostawcy usług wysłane za pomocą listu poleconego na adres lokalu Abonenta wskazany w Umowie. W przypadku Umowy zawartej na czas określony Dostawcy usług przysługuje prawo zwrotu równowartości ulgi udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

#### **4. Warunki świadczenia usług.**

- 4.1. Przez podpisanie umowy Abonent wyraża zgodę na wykonanie przez Dostawcę usług niezbędnych prac, w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie otworów, montaż gniazda abonenckiego oraz urządzeń Dostawcy usług. Obowiązkiem Abonenta jest przygotowanie lokalu do montażu przyłącza.
- 4.2. W czasie wykonywania prac w lokalu powinien przebywać Abonent lub pełnoletnia osoba upoważniona.
- 4.3. Abonent podpisuje protokół odbioru technicznego, w którym potwierdza uruchomienie usługi oraz przekazanie sprzętu. Z chwilą podpisania protokołu odbioru na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej jego utraty lub uszkodzenia.
- 4.4. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Abonent uprawniony jest do korzystania z usług w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.
- 4.5. Abonent może składać wnioski w sprawie:
- instalacji dodatkowego gniazda;
  - przeniesienia gniazda, przyłącza;
  - ponownej aktywacji (włączenia sygnału);
  - rozszerzenia zakresu świadczenia usług;
  - zmiany zakresu usług.
- Wnioski te muszą być składane w formie pisemnej, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres Zakładu Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” lub przy użyciu poczty elektronicznej. Wysokość opłat za powyższe czynności określa Cennik.
- 4.6. Za świadczone usługi Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej, w szczególności przelewem bankowym lub w formie polecenia zapłaty. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na wskazany rachunek bankowy lub dzień zapłaty w kasie CSM „Nasza Praca” przy ul. Okólnej 113A w Częstochowie.
- 4.7. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy, w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu świadczonych usług w okresie jej obowiązywania.
- 4.8. Zwrot sprzętu.
- 4.8.1. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić sprzęt w stanie nienaruszonym w terminie 7 dni od chwili jej rozwiązania. Przez zwrot sprzętu Dostawcy usług rozumie się dostarczenie przez Abonenta sprzętu do Zakładu Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie.
- 4.8.2. Zwrot sprzętu następuje na koszt Abonenta.
- 4.8.3. W przypadku niezwrócenia sprzętu przez Abonenta w wyznaczonym terminie, Dostawca usług ma prawo obciążenia Abonenta kosztami sprzętu zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 4.8.4. Na życzenie Abonenta Dostawca usług może odebrać sprzęt z lokalu Abonenta na jego koszt, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

#### **5. Ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych.**

- 5.1. Wszystkie elementy sieci telekomunikacyjnej oraz urządzenia Dostawcy usług zamontowane w lokalu pozostają własnością Dostawcy usług, chyba że strony umówiły się inaczej.
- 5.2. Sprzęt Dostawcy usług może być używany jedynie w lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez strony w formie pisemnej.
- 5.3. Abonent jest zobowiązany do korzystania ze sprzętu Dostawcy usług zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania sprzętem Dostawcy usług, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania sprzętu i zrywania naklejki zabezpieczającej.
- 5.4. Dostawca usług oświadcza, że nie wprowadził, ani nie zlecił ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi sprzętu. Dostawca usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia sprzętu przez Abonenta zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi sprzętu i/lub dokumencie gwarancji sprzętu.
- 5.5. Abonent jest zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z naprawą urządzeń i sprzętu Dostawcy usług zainstalowanych w jego lokalu, uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich używania, zniszczenia, utraty lub kradzieży, zgodnie z aktualnym Cennikiem.

## 6. Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi.

6.1. Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:

- Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
- Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usługi aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie i Regulaminie.
- Dostawca usług wprowadza procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość usług telekomunikacyjnych;
- W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług telekomunikacyjnych przez Abonenta, Dostawca usług podejmuje adekwatne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:
  - eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci Dostawcy usług lub usług telekomunikacyjnych, lub
  - przerywa lub ogranicza świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do tego Abonenta.

## 7. Dane dotyczące jakości usług.

- Dostawca usług świadczy usługi telekomunikacyjne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać w sposób ciągły sygnały w sieci telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami, na warunkach określonych w Umowie z zastrzeżeniem stosowania urządzeń abonentkich o odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykorzystania całego pasma częstotliwości kablowej, tj. 5 MHz – 862 MHz.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść programów, ani audycji programowych w nich zawartych.
- Dostawca usług może udostępniać Abonentom w okresach testowych nieodpłatnie w poszczególnych pakietach programy spoza wykazu programów oraz szybsze prędkości łącza Internetowego.
- Dostawca usług zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do dostarczenia lub dzierżawy Abonentowi urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi (określonych w protokole odbioru technicznego), bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń Dostawcy usług, o ile wada wynika z normalnego zużycia lub tkwi w urządzeniu.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 8 godzin i nie więcej niż przez 3 doby w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu skutkuje obniżeniem opłaty abonamentowej w następnym miesiącu o 1/30 za każdą dobę braku sygnału.
- Dostawca usług zobowiązany jest w miarę możliwości technicznych do niezwłocznego usuwania usterek, awarii i wad w jakości świadczonej usługi w terminie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia lub w terminie uzgodnionym z Abonentem. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza lokalem Abonenta lub miejscem przez niego kontrolowanym np. wydzielony, zamknięty przez Abonentów korytarz.
- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści, w przypadku gdy Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych do celów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub wykonywaniem zawodu.
- Dostawca usług analizuje poziom jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych, w szczególności:
  - średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci (w dniach);
  - średni czas usunięcia uszkodzenia (w godzinach);
  - liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w sieci telekomunikacyjnej;
  - reklamacje (%).Wskaźniki jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tvknaszapraca.pl](http://www.tvknaszapraca.pl)

## 8. Zakres obsługi serwisowej.

- Dostawca usług realizuje obsługę serwisową w zakresie:
  - udzielania użytkownikom informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika;
  - przyjmowania zgłoszeń o zaistniałych usterekach i awariach: telefonicznych pod numerem 34-361-57-57, osobistych w biurze Dostawcy usług w Zakładzie Obsługi Technicznej przy ul. Dekabrystów 68/76 oraz pisemnych, w tym przy użyciu poczty elektronicznej;
  - przyjmowania reklamacji;
  - realizacji zleceń;
  - udzielania użytkownikom informacji odnośnie świadczonych usług, urządzeń Dostawcy usług w związku z korzystaniem z usług oraz zasad postępowania w przypadku ich awarii;
- Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w aktualnym Cenniku.
- Obsługa użytkownika realizowana jest przez Dostawcę usług za pośrednictwem:
  - Zakładu Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie, w godzinach pracy Spółdzielni – w całym zakresie pkt. 8.1;
  - Pogotowia technicznego – poza godzinami pracy Spółdzielni – w zakresie pkt 8.1 b) i e).

## 9. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty.

- Użytkownik niezwłocznie poinformuje Dostawcę usług, jeżeli jakość świadczonej usługi jest niezgodna z zawartą Umową.
- Dostawca usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności nieprzebrzegania przez Użytkownika postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Użytkownika niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa powyżej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
- W przypadku uznania reklamacji przyznana Abonentowi kwota zostanie niezwłocznie zaliczona Abonentowi przez Dostawcę usług na poczet przyszłej opłaty abonamentowej. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Dostawcy usług woli Abonenta, należna kwota zostanie przekazana na rachunek wskazany przez Abonenta lub wypłacona w kasie Spółdzielni w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.

## 10. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.

- Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego naliczenia z tytułu świadczenia usług.
- Reklamacja powinna zawierać :
  - imię i nazwisko (nazwę) oraz adres użytkownika zgłaszającego reklamację ;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu ;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację ;
  - adres miejsca zakończenia sieci ;
  - datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych ;
  - wysokość odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty ;
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności ;
  - podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej na piśmie.W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia powyższych warunków, z wyłączeniem wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, z wyłączeniem wysokości odszkodowania lub innej należności Dostawca

- usług, 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 uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 10.3. Jeżeli w reklamacji nie została określona wysokość odszkodowania lub innej należności, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby wysokość była określona.
- 10.4. Reklamacja może być złożona przez Abonenta w siedzibie Dostawcy usług lub w jednostce Dostawcy usług obsługującej użytkowników, tj. w Zakładzie Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie.
- 10.5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie lub jednostce Dostawcy usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie lub jednostce Dostawcy usług zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Jeśli udzielenie odpowiedzi na reklamację nastąpiło w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, Dostawca usług nie potwierdza już pisemnie przyjęcia reklamacji.
- 10.6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia zgłoszenia nieprawidłowego naliczenia z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 10.7. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę usług listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Dostawcy usług lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w siedzibie lub jednostce Dostawcy usług.
- 10.8. Dostawca usług w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać :
- a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
  - b) powołanie podstawy prawnej;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym i polubownym zakończeniu sprawy;
  - f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 10.9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

## **12. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.**

- 12.1. Informacje o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach serwisowych można uzyskać w formie pisemnej w Zakładzie Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” ul. Dekabrystów 68/76. Ponadto informacje o aktualnym Cenniku usług są dostępne na kanale informacyjnym w sieci Dostawcy usług.

## **13. Sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach ze świadczoną usługą.**

- 13.1. Dostawca usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych w formie komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.tvknaszapraca.pl](http://www.tvknaszapraca.pl).
- 13.2. Dostawca usług w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną, poza przypadkami, w których Dostawca usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 13.3. Dostawca usług zawiadamia niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, Abonenta będącego osobą fizyczną o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Zawiadomienie nie jest wymagane, jeśli Dostawca usług wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

## **14. Postanowienia końcowe.**

- 14.1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Radiofonii i Telewizji oraz Prawa telekomunikacyjnego.
- 14.2. Regulamin oraz wszelkie jego zmiany są wprowadzane decyzją Zarządu CSM „Nasza Praca”.
- 14.3. Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Zarząd CSM „Nasza Praca” uchwałą nr 69/2013 w dniu 15.05.2013r i wchodzi w życie z dniem 21.06.2013r.

Zakład Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” 42-200 Częstochowa, ul. Dekabrystów 68/76  
tel. 34-361-25-32, tel. 34-361-57-57, fax. 34-361-30-93, [www.tvknaszapraca.pl](http://www.tvknaszapraca.pl)  
e-mail: [zot@csmnp.com.pl](mailto:zot@csmnp.com.pl), [internet@csmnp.com.pl](mailto:internet@csmnp.com.pl), [dtv@csmnp.com.pl](mailto:dtv@csmnp.com.pl)