

# REGULAMIN

## Spółdzielczej Sieci Telewizji Przewodowej (SSTP) w zakresie usług telewizji kablowej w systemie cyfrowym (TVK cyfrowa)

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Spółdzielczej Sieci Telewizji Przewodowej (SSTP) w zakresie usług telewizji kablowej w systemie cyfrowym.

#### § 2

DEFINICJE użyte w Regulaminie i w umowie:

**Operator** - Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko-Własnościowa (SML-W) z siedzibą w Legionowie przy ul. Jagiellońskiej 11.

**SSTP** - Spółdzielcza Sieć Telewizji Przewodowej; sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług drogą kablową, będąca własnością Operatora.

**TVK cyfrowa** – usługa świadczona przez Operatora w przekazie cyfrowym poprzez telewizję kablową.

**Serwis Operatora** – podmiot, działający na rzecz Operatora, któremu Operator powierzył wykonywanie prac związanych z instalacjami, podłączeniami sygnału, aktywacją, przyjmowaniem zgłoszeń oraz usuwaniem skutków awarii i usterek.

**Abonent** - osoba fizyczna lub prawna, która podpisała z Operatorem stosowną umowę i opłaca abonament w ramach usług świadczonych przez Spółdzielczą Sieć Telewizji Przewodowej.

**Zestaw** - komplet elementów przekazanych Abonentowi do używania w trakcie trwania umowy, wyszczególnionych w Załączniku do umowy, zawierającym w szczególności: dekodery cyfrowy i kartę dekodującą.

**Dekoder** - urządzenie umożliwiające korzystanie z telewizji kablowej w systemie cyfrowym (TVK cyfrowa) poprzez SSTP.

**Karta dekodująca** – karta elektroniczna, która po jej należytych zainstalowaniu, wyłącznie w dekoderych udostępnionych przez Operatora, umożliwia odbiór programów wchodzących w skład wybranego przez Abonenta i określonego w umowie Pakietu.

**Pakiet programowy** - zestaw programów radiowych i/lub telewizyjnych oferowany przez Operatora.

**Aktywacja** - uzyskanie dostępu do odbioru kanałów w systemie cyfrowym podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem Operatora.

**Opłata abonamentowa** - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Operatorowi, której wysokość uzależniona jest od zakresu świadczonej usługi (pakietu programowego).

**Okres rozliczeniowy** - miesiąc kalendarzowy.

## II. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SSTP w systemie cyfrowym

### § 3

1. Operator świadczy usługi w zasięgu swojej sieci TVK i w zakresie istniejących możliwości technicznych na podstawie wymaganego prawem wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
2. Operator świadczy usługi polegające na udostępnianiu Abonentowi kodowanych programów telewizyjnych i radiowych określonych w Pakietach, w przekazie cyfrowym za pośrednictwem sieci Operatora.
3. Operator zapewnia parametry sygnału telekomunikacyjnego zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę reemitowanych od innych Nadawców programów radiowych i telewizyjnych.
5. Operator świadczyć będzie usługę na rzecz Abonenta na podstawie zawartej umowy.
6. Abonent jest obowiązany udostępnić Operatorowi lub upoważnionemu przez niego podmiotowi działającemu na jego rzecz, nieruchomości lub lokal w celu wykonania instalacji SSTP oraz kontroli jego funkcjonowania.
7. Podczas wykonywania instalacji lub kontroli w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
8. Operator zobowiązuje się do wykonania instalacji w lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta.
9. Jakakolwiek ujawniona przez Operatora samowolna ingerencja ze strony Abonenta w instalacji SSTP może skutkować natychmiastowym rozwiązaniem umowy bez wypowiedzenia, z winy Abonenta, a koszty naprawy obciążą Abonenta.
10. W okresach testowych i promocyjnych, Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez Opłaty, dodatkowe nieobjęte umową kodowane programy telewizyjne i radiowe. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta. Udostępnienie lub wycofanie takich programów nie stanowi zmiany umowy zawartej z Abonentem.
11. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietów programowych z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od Operatora. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności: utratę uprawnień do rozprowadzania programu przez Operatora, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności programów, niedostateczną jakość techniczną programu uniemożliwiający jego prawidłowe udostępnianie przez Operatora, jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu władzy publicznej lub administracyjnej lub orzeczeniem sądu.
12. W przypadku zmiany przez Operatora liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietów programowych z przyczyn określonych w ust. 12, Operator informuje Abonenta o zakresie zmian z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku zaistnienia okoliczności opisanych w zdaniu poprzedzającym, Abonentowi przysługuje, w ciągu 14 dni od dokonania zmian, prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąc, w którym przyjęto pisemne oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
13. Operator uprawniony jest do rozszerzenia zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
14. Za korzystanie z SSTP w systemie cyfrowym, Abonent płaci miesięczny abonament pokrywający ponoszone koszty eksploatacji sieci, w tym m. in. wszelkie opłaty związane z reemitowaniem programów radiowych i telewizyjnych, obsługę serwisową.
15. Abonent może dokonać zmiany pakietu programowego po podpisaniu stosownego aneksu oraz uiszczeniu opłaty zgodnie z Cennikiem Operatora.

16. Zakres usług świadczonych przez Operatora zależy od wysokości opłacanego abonamentu.
17. Zmiana wysokości abonamentu oraz innych opłat określonych w Cenniku Operatora może nastąpić poprzez powiadomienie Abonenta o proponowanej zmianie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
18. Za opóźnienie w zapłacie abonamentu i innych opłat wynikających z Cennika Operatora naliczane będą odsetki ustawowe.
19. Wniesienie przez Abonenta opłaty abonamentowej za okres dłuższy, niż określony w Umowie, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłaty abonamentowej, który nastąpił po jej wniesieniu.
20. W przypadku nie uiszczenia przez Abonenta abonamentu, Operator wzywa Abonenta do zapłaty zaległej opłaty, wyznaczając termin zapłaty. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty, Operator może zablokować dostęp do SSTP w systemie cyfrowym lub/i odłączyć instalację telewizji kablowej.
21. Ponowne uruchomienie SSTP w systemie cyfrowym może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami i uiszczeniu opłaty instalacyjnej zgodnie z cennikiem Operatora.
22. Abonent zobowiązany jest do uiszczania abonamentu niezależnie od tego, czy korzysta z usług Operatora, czy też nie.

#### § 4

1. Korzystanie z usług TVK cyfrowej może odbywać się wyłącznie przy użyciu Zestawu udostępnionego Abonentowi.
2. Abonent zobowiązany jest do używania udostępnionego mu Zestawu zgodnie z jego przeznaczeniem w sposób określony w instrukcji obsługi.
3. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych i wizualizacyjnych Zestawu (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych).
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie udostępnionego mu Zestawu powstałe w okresie od jego wydania Abonentowi do zwrotu, poza drobnymi uszkodzeniami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
5. W przypadku zaistnienia zdarzeń opisanych w ust. 4 Abonent zobowiązany będzie do Zapłaty na rzecz Operatora opłaty kary określonej w umowie.
6. Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do dalszego udostępniania osobom trzecim usług świadczonych przez Operatora.
7. Z tytułu korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z usług Operatora nieobjętych umową lub umożliwienie korzystania przez osoby trzecie z usług Operatora za pomocą Zestawu, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora kary w wysokości określonej w umowie, przy czym Operator będzie uprawniony do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.
8. W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Operatorowi udostępnionego Zestawu, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 10 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób umowy. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty (kary umownej) w wysokości określonej w umowie.
9. Z tytułu niezwrócenia przez Abonenta udostępnionego Zestawu, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora kary w wysokości określonej w umowie.
10. W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Zestaw jest niekompletny lub uszkodzony, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty (kary umownej) w wysokości określonej w umowie.
11. Operator zastrzega sobie prawo do wymiany karty dekodującej na nową i dezaktywacji dotychczas używanej karty dekodującej oraz do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania

w każdym czasie, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie usług. O wymianie karty dekodującej Operator każdorazowo poinformuje Abonenta.

#### § 5

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności z usterki powstałe w dekodерze i/lub karcie dekodującej w przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. W przypadku wystąpienia usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony dekodер i/lub kartę dekodującą do Biura Serwisu Operatora w terminie 14 dni od dnia wystąpienia usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn usterki.
3. W przypadku, gdy diagnostyka dekodera i/lub karty dekodującej nie wykaże żadnych uszkodzeń, o których istnieniu zapewniał Abonent, Serwis Operatora może wystawić rachunek za wykonanie usługi serwisowej.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń stanowiących własność Abonenta, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z usług Operatora.
5. Operator dokonuje wymiany lub naprawy dekodera i/lub karty dekodującej: 1/ nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych, 2/ odpłatnie – w przypadku uszkodzeń innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych, w szczególności będących następstwem używania dekodera i/lub karty dekodującej niezgodnie z umową, Regulaminem i przeznaczeniem określonym w instrukcji obsługi, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze naprawy) bądź opłaty ( kary umownej ) w wysokości określonej w umowie (jeżeli nie jest możliwe usunięcie uszkodzenia).

#### § 6

1. Wszelkie usługi dotyczące podłączenia do SSTP wykonują służby serwisowe Operatora.
2. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:
  - 1/ wykonywanie instalacji, aktywacji, zmian pakietów, zgodnie z cennikiem Operatora.
  - 2/ podejmowanie działań interwencyjnych i usuwanie niesprawności funkcjonowania sieci w razie nieprawidłowego funkcjonowania sieci (awarie, usterki leżące po stronie Operatora).
  - 3/ przekazywanie informacji dotyczących usług oraz funkcjonowania sieci.
  - 4/ telefoniczną obsługę abonentów w godzinach pracy Biura Serwisu Operatora i całodobową rejestrację zgłoszeń w systemie automatycznym. Po godzinach urzędowania Biura Serwisu należy pozostawić zgłoszenie automatowi zgłoszeniowemu – automat jest odsłuchiwany kolejnego dnia /w obowiązujących dniach pracy/ oraz w pierwszym dniu roboczym po dniu wolnym od pracy. Poza przypadkami szczególnymi (dotyczącymi awarii sieci o dużym zasięgu) nie dokonuje się napraw awaryjnych w godz. 20.00 – 8.00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy.
  - 5/ przyjmowanie zwracanych dekodерów i kart dekodujących od Abonenta.
3. Abonent nie może dokonywać we własnym zakresie jakichkolwiek przeróbek związanych z instalacją SSTP.
4. Abonent nie może udostępniać sygnału osobom trzecim.

#### § 7

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie określonym umową i Regulaminem, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy i Regulaminu 5 lub działania niezgodnego z prawem albo wskutek siły wyższej (klęski żywiołowe, awarie energetyczne, burze).

2. Operator nie odpowiada za stan techniczny wewnętrznych instalacji telewizyjnych, jeśli są one własnością Abonenta lub osoby trzeciej. Do Abonenta należy utrzymanie ich w stanie wymaganym dla instalacji telewizji kablowej.
3. W razie nieprawidłowego funkcjonowania sieci Operator zobowiązany jest podjąć działania interwencyjne i usunąć niesprawności funkcjonowania sieci.
4. Usunięcie usterki w odbiorze sygnału TVK cyfrowej powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od zgłoszenia usterki, jeżeli dotyczy to jednego budynku.
5. Usterki w odbiorze obejmujące swym zasięgiem więcej niż jeden budynek, będą usuwane najpóźniej w terminie 4 dni od zgłoszenia.
6. W uzasadnionych przypadkach Operator zobowiązany jest do zwrotu Abonentowi części uiszczonej przez niego opłaty abonamentowej, w kwocie odpowiadającej iloczynowi: liczby dni przerwy w świadczeniu usługi i 1/30 uiszczonej przez Abonenta opłaty abonamentowej albo pomniejszenia w tych samych granicach opłaty abonamentowej należnej za następny miesiąc
7. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia serwisowi Operatora instalację mieszkaniową do przeglądu i pomiarów, gdy w lokalu obecna jest osoba pełnoletnia, w godzinach 800 -2000 .
8. Abonent uchylający się od dokonania przeglądu i pomiarów instalacji w swoim lokalu, będzie odłączony od sieci. Ponowne podłączenie może być dokonane po uprzednim wniesieniu opłaty instalacyjnej wg cennika Operatora.
9. Za nieuzasadnione wezwanie Serwisu SSTP, Abonentowi zostanie wystawiony rachunek. W przypadku odmowy zapłacenia rachunku, Abonent zostanie odłączony od sieci, a ponowne podłączenie może być dokonane po uprzednim uiszczeniu opłaty instalacyjnej.

#### § 8

1. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia doręczenia dokumentu zawierającego nieprawidłowe rozliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
3. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz żądanie Abonenta, które w szczególności powinno zawierać wskazanie, czy w razie uwzględnienia reklamacji przez Operatora, Abonent żąda zwrotu części uiszczonej opłaty abonamentowej, czy pomniejsza o tę część opłatę abonamentową należną za następny miesiąc.
4. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
5. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Operator zobowiązany jest, w zależności od wybranej przez Abonenta, zgodnie z ust. 3, formy rekompensaty, do zwrotu Abonentowi części uiszczonej przez niego opłaty abonamentowej, w kwocie odpowiadającej iloczynowi: liczby dni przerwy w świadczeniu usługi i 1/30 uiszczonej przez Abonenta opłaty abonamentowej albo pomniejszenia w tych samych granicach opłaty abonamentowej należnej za następny miesiąc.
6. W przypadku przerwy w świadczeniu usług wynikających z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonentowi nie przysługuje prawo rekompensaty.

#### § 9

1. Umowa ma korzystanie z usług TVK cyfrowej w całości zastępuje dotychczasową umowę na korzystanie z SSTP (w systemie analogowym).

2. W umowach zawieranych na czas określony ustalana jest wielkość ulgi jaką uzyskuje Abonent w odniesieniu do warunków wynikających z umowy na czas nieokreślony w danym okresie obowiązywania umowy. W razie rozwiązania umowy na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta naliczona zostanie Abonentowi kara umowna odpowiadająca przyznanej uldze.
3. Kary umowne należne od Abonenta zgodnie z Regulaminem stają się wymagalne w terminie 7 dni od otrzymania wezwania od Operatora.
4. W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową
5. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w pkt. 11, dostawca informuje abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych
6. Operator, co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych

#### § 10

1. W przypadku rozwiązania umowy na korzystanie z sieci SSTP, nie podlegają zwrotowi jednorazowe opłaty instalacyjne, podłączeniowe i abonament za okres rozliczeniowy.
2. Abonenci bez względu na ich narodowość, obowiązani są do przestrzegania prawa polskiego.

#### § 11

1. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 21.12.2020 r.
2. Regulamin został uchwalony przez Zarząd SML-W w dniu 15.04.2011 r. Uchwałą nr 25/11 i zmieniony w dniu 06.11.2020 r. Uchwałą Nr 59/I/2020