

**REGULAMIN**  
**świadczenia usług telekomunikacyjnych**  
**przez Tarnobrzeską Spółdzielnię Mieszkaniową w Tarnobrzegu**

**1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Definicje użyte w Regulaminie oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę.
2. Aktywacja – zespół niezbędnych czynności dla uruchomienia zamówionej Usługi.
3. Awaria – czasowa nieplanowana przez Operatora przerwa w możliwości korzystania z Usług lub czasowe znaczne pogorszenie parametrów świadczonej Usługi.
4. Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta.
5. Cennik – zestawienie cen za usługi Operatora, do których płatności zobowiązany jest Abonent.
6. Lokal Abonenta – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, w którym zamontowano przyłącze.
7. Operator – Tarnobrzeska Spółdzielnia Mieszkaniowa w Tarnobrzegu ul. Wyspiańskiego 3 działająca i świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie przewidzianego prawem zezwolenia.
8. Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług, jeśli nie zaznaczono inaczej jest to miesiąc kalendarzowy.
9. Opłata abonamentowa – miesięczna okresowa opłata uiszczana przez Abonenta należna Operatorowi w wysokości określonej w Cenniku, Umowie lub Regulaminie za korzystanie z Usług.
10. Program – program telewizyjny lub radiowy.
11. Przyłącze – część sieci telekomunikacyjnej Operatora wraz z Sprzętem Operatora zainstalowana w Lokalu Abonenta.
12. Regulamin – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TSM w Tarnobrzegu”.
13. Sieć telekomunikacyjna – zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych umożliwiających transmisję sygnałów telekomunikacyjnych.
14. Sprzęt Operatora – urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Operatora niezbędne do świadczenia usługi np. modem kablowy, terminal multimedialny, dekodery, nowy bądź używany.
15. Tytuł prawny do lokalu – przez zwrot ten należy rozumieć:
  - prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu stwierdzone przez Operatora na podstawie okazania stosownych dokumentów np. akt notarialny, orzeczenie sądu, wypis z księgi wieczystej/ lub okazania właściwego wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego zbieżność w zakresie miejsca czasowego zameldowania oraz Lokalu;
  - uprawnienie do korzystania z lokalu potwierdzone pisemną umową cywilnoprawną/

najmu, użyczenia, dzierżawy lub inną umową o używanie lokalu lub oświadczenie woli osoby legitymującej się nieograniczonym prawem do rozporządzania lokalem/ prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu/ z których wynika możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora w lokalu lub stwierdzone przez Operatora na podstawie wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego zbieżność w zakresie miejsca czasowego zameldowania oraz Lokalu.

16. Umowa – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora na mocy, którego Operator zapewni Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.
17. Usługa – usługi świadczone przez Operatora w tym telewizja analogowa i cyfrowa, dostęp do Internetu świadczona zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem.
18. Urządzenie abonenckie - urządzenie telekomunikacyjne stanowiące własność Abonenta przeznaczone do współpracy z siecią telekomunikacyjną i umożliwiające korzystanie z Usług np. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer.
19. Wstrzymanie usługi – czasowe zaprzestanie świadczenia usługi przez Operatora z powodu naruszenia umowy lub Regulaminu przez Abonenta, z jednoczesną rezerwacją zasobów niezbędnych do jej realizacji.
20. Wznowienie usługi – ponowne uruchomienie tej samej usługi w ramach tej samej umowy i z takimi samymi parametrami po wcześniejszym wstrzymaniu usługi.

## **2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem oraz Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
2. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora możliwości technicznych świadczenia Usługi.
4. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone na piśmie.
5. Przy zawieraniu Umowy Abonent będący osobą fizyczną powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport lub inny dokument zaakceptowany przez upoważnionego pracownika Operatora), miejsce zameldowania, nr PESEL oraz wykazania posiadania tytułu prawnego do lokalu. Abonent może dodatkowo podać nr tel. kontaktowego, adres korespondencyjny jeżeli jest inny niż adres miejsca zameldowania.
6. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym umocowanie do działania winno być wskazane stosownym dokumentem. Abonent zobowiązany jest do przedstawienia aktualnych na dzień podpisania umowy dokumentów identyfikujących jego status prawny w szczególności: odpis z rejestru, NIP, REGON oraz posiadania tytułu prawnego do lokalu.
7. Umowę w imieniu Operatora zawierają osoby uprawnione do reprezentacji Operatora –

Członkowie Zarządu bądź osoby przez niego upoważnione, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (odpis z KRS, pełnomocnictwo udzielone na piśmie).

8. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:
  - a/ które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
  - b/ które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub – zdaniem Operatora – budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
  - c/ z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.

### **3. AKTYWACJA I ŚWIADCZENIE USŁUGI**

1. Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia usługi w terminie określonym w Umowie.
2. Jeśli Aktywacja Usługi jest powiązana z koniecznością wykonania przyłącza lub modyfikacji przyłącza w Lokalu Abonenta Operator poinformuje Abonenta o rodzaju i zakresie czynności z tym związanych.
3. Abonent w związku z wykonaniem przyłącza wyraża zgodę na powierzchniowy montaż przewodów teletechnicznych, elementów pasywnych i aktywnych stanowiących elementy składowe przyłącza, montaż niezbędnego sprzętu /modem, terminal, dekodery/, wykonanie niezbędnych przewiertów w ścianach i stropach i inne czynności niezbędne do wykonania aktywacji usługi oraz przygotowania lokalu do wykonania w/w czynności.
4. Wykonane przez Operatora przyłącze pozostaje wyłączną własnością Operatora i służy wyłącznie do świadczenia Usług, na które Abonent zawarł z Operatorem Umowę.
5. W celu zapewnienia świadczenia Usługi Operator udostępni Abonentowi Sprzęt jeśli specyfikacja usługi tego wymaga.
6. Przyłącze oraz Sprzęt jest własnością Operatora. Abonent nie jest uprawniony do dysponowania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go osobom trzecim.
7. Wykonanie przyłącza oraz przekazanie Sprzętu Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za przekazany sprzęt oraz zobowiązuje się do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowej pracy Sprzętu w tym zasilania energetycznego określonych w specyfikacji Sprzętu.
9. Wadliwy sprzęt jest wymieniany przez Operatora na sprawny w ramach opłat abonamentowych za Usługę, z wyjątkiem gdy uszkodzenie sprzętu wynika z powodu korzystania ze sprzętu w warunkach i okolicznościach niezgodnych z wymogami określonymi w dokumentacji technicznej Sprzętu.
10. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego mechanicznie lub niekompletnego Abonent zobowiązuje się do uzupełnienia braków lub pokrycia kosztów naprawy a gdy jest to niemożliwe do zapłacenia kary umownej określonej w Cenniku.
11. Abonent wyraża zgodę na nieodpłatne korzystanie z energii elektrycznej zasilania sprzętu związanego ze świadczeniem Usługi.
12. Abonent jest zobowiązany do udostępniania na żądania Operatora Lokalu w zakresie jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego i funkcjonowania przyłącza oraz Sprzętu.

#### **4. USŁUGA TELEWIZYJNA**

1. Operator zobowiązuje się do dostarczania do Lokalu poprzez sieć telekomunikacyjną sygnału Programów o jakości zgodnej z obowiązującymi normami technicznymi.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, formę i zawartość programów.
3. Operatorowi przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usługi (zmianę oferty programowej), na którą została zawarta umowa z ważnych przyczyn prawnych, organizacyjnych, ekonomicznych i technicznych. Zalicza się do nich zaprzestanie nadawania Programu przez Nadawcę, utratę uprawnień do reemisji, istotne obniżenie jego jakości i oglądalności, brak możliwości technicznych odbioru sygnału Programów przez Operatora.
4. O planowanych zmianach oferty programowej Operator poinformuje Abonenta pisemnie nie później niż na 14 dni przed planowaną zmianą. Abonent uprawniony jest do rozwiązania w formie pisemnej Umowy w terminie 21 dni od daty otrzymania zawiadomienia. Umowa ulega wówczas rozwiązaniu na koniec miesiąca, w którym doręczono oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy.
5. Programy oraz ich zawartość są chronione prawem autorskim, korzystanie z nich jest ograniczone do użytku własnego w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych.

#### **5. USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU**

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi dostępu do Internetu osobom trzecim jak również świadczyć na podstawie Usługi jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
2. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zabronione jest:
  - rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
  - naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - próby nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych;
  - korzystanie z usług internetowych w sposób niezgodny może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów służących do udostępniania usług internetowych.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu, którego przyczyna jest związana ze sprzętem Abonenta w tym: uszkodzeniem, nieprawidłową konfiguracją dokonaną przez Abonenta lub niespełnieniem minimalnych wymagań sprzętowych i programowych;
  - treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Usługi dostępu do Internetu;
  - zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego Urządzeniu Abonenckim (komputerze) przed dostępem osób trzecich.
4. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany z przyczyn technicznych stałego adresu publicznego IP Abonenta.

## **6. OPŁATY (zasady naliczania, rachunki, sposoby płatności)**

1. Wysokość opłat za usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania i termin zapłaty określa Cennik lub Umowa.
2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za świadczone usługi w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie.
3. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek Operatora lub ich wpłaty w kasie Operatora.
4. W przypadku powstania zaległości w opłatach Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
5. Jeżeli Abonent pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie, Operator ma prawo dokonać wstrzymania usługi do czasu uregulowania zaległości. Przez trwający okres wstrzymania usługi Operator jest zwolniony z obowiązku świadczenia wstrzymanej usługi a Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania opłat za wstrzymaną usługę.
6. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi w dniu nie będącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego pobiera się opłatę abonamentową w wysokości proporcjonalnej za czas świadczenia usługi w danym miesiącu.
7. Operator uprawniony jest do zmiany wysokości opłat za usługi. O każdej podwyżce Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem podwyżki a Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w pkt. 7 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
8. Operator może dochodzić wierzytelności wobec Abonenta, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

## **7. ZMIANA REGULAMINU I CENNIKA**

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika i Regulaminu. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz umieszcza na serwisie internetowym treść każdej zmiany w Cenniku i Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian.
2. Dodatkowo, na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika i Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumienia się na odległość.
3. Jeśli Abonent nie zaakceptuje zmian Cennika, Regulaminu ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem na koniec miesiąca poprzedzającego wprowadzenie zmian Cennika, Regulaminu. Oświadczenie o braku akceptacji powinno być dostarczone Operatorowi w formie pisemnej nie później niż w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian.
4. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z powodu niezaakceptowania zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulg.
5. Zapisu ust. 4 nie stosuje się, jeśli konieczność wprowadzania zmian, o których mowa w ust. 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

## **8. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za pisemnym jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
2. Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od sieci, jeżeli:
  - Abonent zalega z opłatą należną Operatorowi o co najmniej 60 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie;
  - Abonent umożliwia dodatkowe korzystanie z usługi za pomocą sieci osobie trzeciej, w tym podłączy dodatkowe urządzenie do przyłącza lub umożliwi korzystanie z usługi za pomocą sieci poza lokalem Abonenta;
  - Abonent dokona samowolnie przeróbki przyłącza lub jego uszkodzenia;
  - Abonent nie dopuści do okresowej kontroli stanu technicznego przyłącza i sprzętu, o którym mowa w pkt 3.12. Regulaminu bez uzasadnionych powodów;
3. Umowa wygasa w przypadku:
  - upływu okresu na jaki została zawarta (w przypadku umowy na czas określony),
  - śmierci Abonenta albo ustania osoby prawnej,
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## **9. OBSŁUGA SERWISOWA**

1. W czasie trwania umowy Operator zapewnia obsługę serwisową polegającą na:
  - a) nadzorze nad stanem technicznym sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłości zasilania oraz działaniach mających na celu zagwarantowanie ciągłego świadczenia usług zgodnych z odpowiednimi parametrami i wymaganiami technicznymi,
  - b) dokonywania kontroli prawidłowości korzystania z przyłącza abonenckiego,
  - c) dokonywania w Lokalu Abonenta czynności związanych z instalacją i konfiguracją Sprzętu Operatora.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania o zauważonych awariach i nieprawidłowościach związanych z działaniem Usług, oraz może zasięgać informacji o Usługach osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub telefonicznie w Serwisie Operatora.
3. Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii lub nieprawidłowości w działaniu Usługi w możliwie najkrótszym czasie nie później jednak niż po upływie 12 godzin od momentu powzięcia informacji o Awarii.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić dostęp przedstawicielom Operatora do Lokalu w celu dokonania przeglądu i pomiarów a także usunięcia Awarii lub usterki Przyłącza i Sprzętu. W przypadku braku dostępu do Lokalu termin, o którym mowa w pkt 3 ulega przesunięciu.

5. Operator nie odpowiada za nieprawidłowości lub brak możliwości korzystania z usługi wynikające z uszkodzenia lub złego stanu technicznego Urządzenia Abonenckiego (odbiornik telewizyjny, komputer).
6. Awarie i uszkodzenia Przyłącza oraz Sprzętu Operatora powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt.
7. Operator oraz Serwis Operatora nie zapewnia obsługi technicznej urządzeń abonenckich w tym programowania, konfiguracji, regulacji, napraw.
8. Za bezzasadne wezwanie Serwisu Operatora może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
9. Operator zastrzega sobie możliwość przerw związanych z pracami konserwacyjnymi i modernizacyjnymi. Operator będzie w miarę możliwości technicznych prace te prowadził w porze najmniejszej używalności Usług. Łączny czas przerw konserwacyjnych w Okresie Rozliczeniowym nie powinien przekroczyć 24 godzin.

## **10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisach wykonawczych do tej ustawy oraz przepisach kodeksu cywilnego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość wynikające z:
  - zaprzestania nadawania programów przez nadawców,
  - nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci,
  - uszkodzenia przyłącza lub Sprzętu Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
  - wadliwego działania Urządzenia abonenckiego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

## **11. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje mogą dotyczyć:
  - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta;
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi zamówionej przez Abonenta w umowie;
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

3. Reklamacja powinna być wniesiona w jeden z poniższych sposobów:
  - a) pisemnie lub ustnie w Biurze Obsługi Klienta;
  - b) telefonicznie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora;
  - c) drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby;
  - numer umowy;
  - określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności wynikających z umowy.
5. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta upoważniony pracownik Operatora przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie i informuje o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, gdy reklamacja nie spełnia warunków podanych w ust. 11.4 Regulaminu. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie lub drogą elektroniczną Biuro Obsługi Klienta w terminie 2 dni od dnia wniesienia reklamacji informuje reklamującego na piśmie o fakcie jej przyjęcia i o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, gdy reklamacja nie spełnia warunków podanych w ust. 11.4. Regulaminu.
6. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku - faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Klienta powiadamia niezwłocznie reklamującego.
7. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli w terminie 30 dni reklamacja nie może być rozpatrzona Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym fakcie Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin jej rozpoznania.
8. Jeżeli Operator nie udzielił odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od daty jej wniesienia, oznacza to, że została ona uznana w całości.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - nazwę Operatora, powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - przypadku gdy Operator nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi udzielonej pisemnie i doręczonej Abonentowi przesyłką poleconą jest zobowiązany podać uzasadnienie faktyczne i prawne;



- w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i termin jej wypłaty;
  - w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i termin jej zwrotu;
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, gdy reklamującym jest konsument pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - podpisu upoważnionego przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności na rzecz Operatora. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z reklamacji z dniem jej uznania w formie wskazanej przez Abonenta.

## **12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

1. Operator oświadcza, że w związku ze świadczeniem Usług, przetwarza dane osobowe Abonenta udostępnione w Umowie i jest administratorem danych w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zmianami).
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane na podstawie przepisów art. 23 ust. 1 pkt 3 oraz w określonym zakresie na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 1, pkt 2 i pkt 5 w związku z przepisami art. 3 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie danych osobowych w sposób nienaruszający praw i wolności Abonenta oraz w celu wykonania postanowień Umowy oraz w innych prawnie usprawiedliwionych celach, na podstawie obowiązujących przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji (w tym zgodnie z przepisami dotyczącymi tajemnicy telekomunikacyjnej).
3. Odbiorcą danych osobowych Abonenta zawartych w Umowie jest Operator według oznaczeń administratora określonych w Umowie – oraz podmioty upoważnione na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem, w granicach określonych przez prawo.
4. Na zasadach określonych przez prawo, dane osobowe Abonenta mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
5. Jeżeli Abonent będący osobą fizyczną podaje dodatkowe dane takie jak numer identyfikacji podatkowej NIP, numer rachunku bankowego, adres korespondencyjny (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały), a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych – czyni to dobrowolnie i wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Operatora.
6. Abonentowi przysługuje prawo wglądu w jego dane osobowe, prawo ich poprawiania oraz wyrażania sprzeciwu co do ich przetwarzania przez Operatora w sposób niezgodny z prawem lub powołanymi powyżej podstawą prawną i celem przetwarzania danych. W odniesieniu do przepisów art. 23 ust. 1 pkt 5 oraz art. 32

ust. 1 pkt 8 ustawy o ochronie danych osobowych, Abonentowi przysługuje również prawo wyrażenia sprzeciwu co do przetwarzania przez Operatora jego danych w celach marketingowych.

7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować do Operatora z zaznaczeniem „Dane osobowe”.
8. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy i w granicach istniejących możliwości technicznych w ramach przedsiębiorstwa Operatora, Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną.

### **13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejszy Regulamin został przyjęty przez Zarząd Tarnobrzskiej Spółdzielni Mieszkaniowej w Tarnobrzegu w dniu 31 października 2011 r. i został uchwalony przez Radę Nadzorczą Spółdzielni uchwałą Nr XI/67/2011 z dnia 21 listopada 2011 r.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2011 r., a w stosunku do osób posiadających umowy świadczenia usług w zakresie Telewizji Kablowej, usług dostępu do Internetu obowiązuje od 01 stycznia 2012 r.