

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### § 1 DEFINICJE

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest członkiem Stowarzyszenia, lub osoba prawna, która jest wspierającym członkiem Stowarzyszenia, oraz której przysługuje Tytuł Prawny do Lokalu lub która uzyskała zgodę na zawarcie Umowy od osoby, której Tytuł Prawny do Lokalu przysługuje i która zawarła ze Stowarzyszeniem Umowę o świadczenie Usług.
- 2. Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dosył sygnału Sieci Stowarzyszenia do Odbiornika Abonenta;
- 3. Biuro Obsługi** – jednostka organizacyjna Stowarzyszenia służąca umożliwieniu Abonentowi kontakt ze Stowarzyszeniem, a także udzielaniu Abonentowi pomocy we właściwej realizacji Umowy;
- 4. Cennik** – zestawienie Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dostępne na stronie internetowej Stowarzyszenia oraz w Biurze Obsługi na każde żądanie Abonenta;
- 5. Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający mu korzystanie z Usług;
- 6. Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
- 7. Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego, radiowego lub transmisji danych, stanowiące własność Abonenta;
- 8. Oferta Stowarzyszenia** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające Cennik oraz szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu, dostępny w Biurze Obsługi oraz na stronie internetowej Stowarzyszenia;
- 9. Okres rozliczeniowy** – jeden miesiąc kalendarzowy
- 10. Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Stowarzyszenie celem umożliwienia Abonentowi korzystanie z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
- 11. Składka członkowska** – miesięczna opłata z tytułu członkostwa w Stowarzyszeniu oraz Usług świadczonych Abonentowi przez Stowarzyszenie, określona w Umowie oraz w Cenniku; .
- 12. Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Stowarzyszenia rodzaj i zakres świadczonych przez Stowarzyszenie Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
- 13. Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Stowarzyszenie konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Stowarzyszenie powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Stowarzyszenia lub na kanale informacyjnym;
- 14. Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
- 15. Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Stowarzyszenie do świadczenia Usług;
- 16. Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
- 17. Stowarzyszenie** – Stowarzyszenie Użytkowników Osiedlowej Telewizji Satelitarnej „RAD-SAT 2” z siedzibą w Łodzi przy ul. 11 Listopada 77/32, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr 0000056648;-nazwa skrócona Telewizja Kablowa „Rad-Sat 2”
- 18. Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu;
- 19. Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Stowarzyszenie świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w umowie;
- 20. Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału przez Odbiornik Abonenta.
- 21. Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Stowarzyszenie, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego , radiowego i/lub transmisji danych oraz usługi dodatkowe.

### § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.** Stowarzyszenie oświadcza, że posiada zezwolenie Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na eksploatację publicznej Sieci kablowej przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radiofonicznych i telewizyjnych nr 180/2001, oraz zostało wpisane do rejestru prowadzonego przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji pod nr 0087.
- 2.** Świadczenie Usług przez Stowarzyszenie na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
  - Niniejszym Regulaminie,

- Umowie o korzystanie z Usług,
  - Cenniku,
  - Innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Stowarzyszenia i określonych w Umowie;
- 3.** Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie opisanym w § 9 ust. 4 .
- 4.** Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są w programie informacyjnym, na stronie Internetowej Stowarzyszenia oraz w Biurze Obsługi, na każde żądanie Abonenta.

### **§ 3 ZAWARCIE UMOWY**

- 1.** Umowa może być zawarta z członkiem Stowarzyszenia, który uzyskał członkostwo na warunkach określonych w Statucie Stowarzyszenia.
  - 2.** Zawarcie Umowy następuje w Biurze Obsługi.
  - 3.** Przy zawieraniu Umowy Stowarzyszenie może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Stowarzyszeniu danych:
    - a) imienia i nazwiska,
    - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
    - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
    - d) numeru PESEL;
    - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
- Abonent wyraża zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych, Stowarzyszenie zaś zobowiązuje się dochować tajemnicy danych osobowych – zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. Ust. z 1997 Nr 133, poz. 883z późn. zm.).
- 4.** Stowarzyszenie ma prawo zażądać także dokumentu potwierdzającego Tytuł prawny do Lokalu lub pisemnej zgody na zawarcie Umowy i wykonanie instalacji w Lokalu, udzielonej przez osobę, której Tytuł Prawny do Lokalu przysługuje oraz dokumentu potwierdzającego ten Tytuł.
  - 5.** Stowarzyszenie może uzależnić zawarcie Umowy od:
    - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Stowarzyszenia;
    - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Stowarzyszenia lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej
  - 6.** Stowarzyszenie może odmówić zawarcia Umowy w przypadku braku spełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 3, 4 i 5 niniejszego paragrafu a także w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
  - 7.** Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.
  - 8.** Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.

### **§ 4 WYKONANIE INSTALACJI**

- 1.** Stowarzyszenie wykona Instalację w Lokalu Abonenta, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Umowie i Cenniku.
- 2.** Czynności wskazane w ustępie 1 zostaną podjęte przez Stowarzyszenie w terminie uzgodnionym z Abonentem przy zawieraniu Umowy, nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej zawarcia. Na wniosek Abonenta możliwe jest ustalenie dłuższego niż 30 dni terminu wykonania Instalacji.
- 3.** Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od multitapu na klatce schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane ze względów technicznych. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane zobowiązany będzie pokryć Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Stowarzyszenie powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę przed przystąpieniem do tych prac.
- 4.** Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu. W przypadku gdy Abonentowi nie przysługuje Tytuł prawny do Lokalu zobowiązany jest przedstawić pisemną zgodę osoby, której Tytuł taki przysługuje.

5. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Stowarzyszenie zwolnione jest z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
6. Podczas wykonywania Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji strony potwierdzą na piśmie.
8. Postanowienia dotyczące wykonania przez Stowarzyszenie Instalacji mają zastosowanie także do przypadków, gdy w Lokalu Abonenta znajduje się już Instalacja, jednak jest ona niesprawna lub nieprzystosowana do rodzaju świadczonych na podstawie Umowy usług. Naprawa lub przystosowanie Instalacji wykonane zostanie przez Stowarzyszenie za zapłatą Opłaty instalacyjnej.
9. Na wniosek Abonenta, Stowarzyszenie może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty instalacyjnej, wskazanej w Cenniku.
10. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Stowarzyszeniu celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
11. W przypadku gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie instalacji, lub wadliwość Odbiornika Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Stowarzyszeniu i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Abonent jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Stowarzyszeniu Odbiornika.

#### **§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE**

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Stowarzyszenie sprzeda Abonentowi właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne.
2. Z chwilą zawarcia Umowy i zapłaty ceny Urządzenie dostępne staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępnego.
3. Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy, za pisemnym potwierdzeniem.
4. Urządzenie dostępne objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
5. Samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępne przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
6. Urządzenie dostępne oferowane do sprzedaży przez Stowarzyszenie jest dostosowane do potrzeb świadczonych Usług. W przypadku gdy Abonent zrezygnuje z zakupu Urządzenia dostępnego od Stowarzyszenia i zastosuje Urządzenie dostępne według swojego wyboru, Stowarzyszenie nie będzie ponosić odpowiedzialności za dostępność oraz jakość Usługi.

#### **§ 6 URUCHOMIENIE, PODŁĄCZENIE DO SIECI**

1. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Stowarzyszenie nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji lub jej naprawienia bądź dostosowania do rodzaju świadczonych Usług, pod warunkiem uiszczenia przez Abonenta Opłaty instalacyjnej. W przypadku gdy w Lokalu Abonenta znajduje się już Instalacja odpowiednia do świadczenia Usług, wówczas dostęp do Sieci zostanie przez Stowarzyszenie umożliwiony po zapłacie przez Abonenta Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą aktywacyjną.
2. Stowarzyszenie nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika Abonenta.
3. Stowarzyszenie zwolnione jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji Odbiornika we własnym zakresie. Oferta Stowarzyszenia może zawierać usługę odpłatnej konfiguracji Odbiornika Abonenta.
4. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Stowarzyszenie powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym oraz stronie internetowej Stowarzyszenia.
5. Abonent, który nie zalega z płatnością Składek członkowskich i Opłat jednorazowych, może dokonać zmiany wybranego Pakietu świadczonych Usług, jak również wystąpić o dodatkowe Usługi. Zamówienie na zmianę Pakietu oraz dodatkowe opcje Usług należy złożyć w Biurze Obsługi na piśmie. Zmiana Pakietu i świadczenie dodatkowych Usług wymaga podpisania aneksu do Umowy w Biurze Obsługi. Usługa według zmienionego Pakietu będzie świadczona począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym podpisany został aneks do Umowy. Abonent, po dokonaniu zmiany, będzie płacił Składki członkowskie stosownie do wybranego Pakietu, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

#### **§ 7 OPŁATY**

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, w szczególności zaś do terminowego uiszczenia Składek członkowskich i Opłat jednorazowych w Biurze Obsługi lub na rachunek bankowy Stowarzyszenia, z uwzględnieniem poniższych postanowień.

2. Składki członkowskie oraz Opłaty jednorazowe należne Stowarzyszeniu za określone w Umowie Usługi wykazane są w Umowie oraz Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej, programie informacyjnym Stowarzyszenia a także w Biurze Obsługi na każde żądanie Abonenta.
3. Stowarzyszenie zobowiązane jest do powiadomienia Abonenta na piśmie o zmianach w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym aż do dnia wejścia w życie Cennika w zmienionym brzmieniu. Stowarzyszenie zobowiązane jest także do poinformowania Abonenta o tym, że Stowarzyszeniu nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz roszczenie o zwrot uzyskanych w wyniku skorzystania z promocji ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta zawiadomienie, o którym mowa w niniejszym ustępie, zostanie mu doręczone drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku wprowadzenia usług lub Urządzeń dostępowych do oferty Stowarzyszenia po cenach promocyjnych Abonent zostanie powiadomiony o nich w Biurze Obsługi, a także na kanale informacyjnym i stronie internetowej Stowarzyszenia.
4. Składki członkowskie naliczane są począwszy od początku miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym, w którym rozpoczęto świadczenie Usługi.
5. W przypadku gdy Usługi świadczone są przez Stowarzyszenie jedynie przez część miesiąca, wówczas Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Składki członkowskiej w wysokości iloczynu dni, w których usługa była świadczona i 1/30 wysokości Składki członkowskiej.
6. Składki członkowskie winny być wnoszone do 15 dnia miesiąca za miesiąc bieżący.
7. Wnieście Składek członkowskich za kilka miesięcy naprzód nie zwalnia Abonenta z obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu Składek członkowskich, który nastąpił po uprzednim wniesieniu.
8. Opłaty jednorazowe wnoszone są z góry, przed wykonaniem przez Stowarzyszenie czynności, z którą wiąże się dana Opłata.
9. W przypadku braku zapłaty Składki członkowskiej za okres dłuższy niż 2 miesiące, Stowarzyszenie uprawnione jest do wyznaczenia Abonentowi dodatkowego 14 dniowego terminu na dokonanie zapłaty z jednoczesnym powiadomieniem Abonenta, że po bezskutecznym upływie tego terminu uprawnione będzie do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku braku zapłaty zaległych Składek członkowskich w wyznaczonym terminie Stowarzyszenie uprawnione jest do rozwiązania Umowy o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym.

#### **§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW ABONENTA**

1. Pod rygorem rozwiązania Umowy przez Stowarzyszenie w trybie natychmiastowym Abonentowi zabrania się w szczególności:
  - naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci, w Instalację wykonaną przez Stowarzyszenie oraz Instalację i urządzenia innych Abonentów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - ingerowania w Urządzenia dostępne;
  - umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
  - zakłócania działania Sieci;
  - podejmowania działań mogących uszkodzić, zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Stowarzyszenia innych Użytkowników;
  - dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
  - dokonywania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 8 pkt.1 Stowarzyszenie zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń.
3. Abonent zobowiązany jest poinformować Stowarzyszenie w terminie 7 dni na piśmie o zmianie jego danych osobowych i adresu, o utracie przysługującego 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.
4. W przypadku nie powiadomienia Stowarzyszenia o zmianie adresu doręczenia dokonywane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Stowarzyszeniu i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

#### **§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW STOWARZYSZENIA**

1. Stowarzyszenie świadczy usługi udostępniania sygnału telewizyjnego i radiowego, analogowego oraz począwszy od 01.05.2011 także sygnału cyfrowego.

2. W ramach Umowy Stowarzyszenie zobowiązane jest do:

- a) wykonania Instalacji w Lokalu i przyłączenia jej do Sieci Stowarzyszenia;
- b) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci z Pakietów poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku i wskazanych przez Abonenta w Umowie;
- c) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
- d) obsługi Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta, zarówno na miejscu w Biurze Obsługi Abonenta jak i telefonicznie;
- e) usuwania Awarii;
- f) udzielania Abonentowi informacji o Usługach Operatora.
- g) sprzedaży Abonentowi urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do uzyskania dostępu do Usług;

Usługi określone w punktach b) – f) świadczone są w ramach Składki członkowskiej.

3. Obowiązkiem Stowarzyszenia jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.

4. Stowarzyszenie zobowiązane jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i stronie internetowej.

5. Stowarzyszenie zobowiązane jest do powiadomienia Abonenta na piśmie, o każdej zmianie Umowy, w tym także o zmianie programów objętych wybranym przez Abonenta Pakietem, oraz Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wejściem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym aż do dnia wejścia w życie zmiany. Stowarzyszenie zobowiązane jest także do poinformowania Abonenta o tym, że Stowarzyszeniu nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz roszczenie o zwrot uzyskanych w wyniku skorzystania z promocji ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym także usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Na żądanie Abonenta zawiadomienie o którym mowa w niniejszym ustępie zostanie mu doręczone drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

## **§ 10 ODPOWIEDZIALOŚĆ STOWARZYSZENIA**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Stowarzyszenie, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Składki członkowskiej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.

2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania Umowy przez Stowarzyszenie, z przyczyn leżących po jego stronie, Stowarzyszenie zobowiązane jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy dzień, w którym Abonent nie otrzymywał sygnału z Sieci. W przypadku Przerwy Technicznej kara umowna nie jest należna.

3. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną wypłacone Abonentowi lub zaliczone na poczet przyszłych Składek członkowskich lub Opłat jednorazowych, zgodnie z dyspozycją Abonenta. Należności o których mowa w ust. 1 wypłacone zostaną nie później niż w terminie 14 dni od dnia wskazania przez Abonenta sposobu dokonania wypłaty, zaś w przypadku żądania zapłaty należności o których mowa w ust. 2 – w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.

4. O każdorazowym braku możliwości korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora telefonicznie na jeden z numerów wskazanych w Umowie Abonenckiej, niezwłocznie po stwierdzeniu zaistnienia takiego braku.

5. Stowarzyszenie nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za :

- stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta;
- szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
- przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Stowarzyszenia okolicznościami,
- formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
- zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany paramentów nadawania lub utraty praw do reemisji;

## **§ 11 SERWIS TECHNICZNY**

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Stowarzyszenie Usług. Awarię należy zgłosić w Biurze Obsługi osobiście lub telefonicznie. Po godzinach pracy Biura Obsługi oraz w dni wolne od pracy i dni świąteczne zgłoszenia Awarii przyjmowane są przez automat zgłoszeniowy.

2. Zgłoszenie powinno zawierać: numer bloku, numer mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godzinach pracy Biura Obsługi w dni powszednie. W dni wolne od pracy oraz w dni świąteczne wszelkie usterki należy zgłaszać telefonicznie na numer Operatora podany w Umowie, na kanale informacyjnym oraz na stronie internetowej. Usterki usuwane będą w pierwszym dniu pracy po dniach wolnych.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku gdy zgłoszona usterka wynika z:
  - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika;
  - b) rażącego niedbalstwa Abonenta,
  - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego;
6. W przypadku stwierdzenia, że Awaria wynika z uszkodzenia Instalacji, którego dopuścił się Abonent lub z samowolnej ingerencji Abonenta w Sieć, naprawa instalacji zostanie wykonana na koszt Abonenta za zapłatą opłaty jednorazowej zwaną opłatą serwisową określoną w Cenniku. Jeśli Instalacja wymaga całkowitej wymiany wykonanie nowej Instalacji nastąpi za zapłatą Opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku.

## **§12 REKLAMACJE**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewłaściwego lub nienależytego wykonania Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Stowarzyszenia.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Stowarzyszenie przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Stowarzyszenie jest obowiązane w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, oraz od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Stowarzyszenie lub adres miejsca wykonanej usługi;
  - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Stowarzyszenia wyznaczonego terminu zawarcia Umowy
  - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności
  - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Stowarzyszenie przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Stowarzyszenie, 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.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Składki członkowskiej i Opłat jednorazowych z tytułu świadczonych Usług.
9. Stowarzyszenie przy załatwianiu reklamacji obowiązane jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
  - 1) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Stowarzyszenia
  - 2) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Stowarzyszenia

3) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług

**10.** Stowarzyszenie w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki Stowarzyszenia rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 6) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne z późn. zm.;
- 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Stowarzyszenie, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

**11.** 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.

### **§13 ROZWIĄZANIE UMOWY**

**1.** Umowa ulega rozwiązaniu, bez konieczności wypowiedzania jej przez którąkolwiek ze stron, z chwilą ustania członkostwa w Stowarzyszeniu przez Abonenta w związku z wygaśnięciem członkostwa lub wykluczeniem Abonenta ze Stowarzyszenia;

**2.** Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących sytuacjach:

a) Abonent:

- w przypadku niedostarczenia sygnału Sieci przez Stowarzyszenie przez okres kolejnych 30 dni;
- w razie zmiany przez Stowarzyszenie postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu lub zmiany Cennika, innych niż spowodowane zmianą przepisów prawa lub usunięciem niedozwolonych postanowień umownych;
- w razie nie wywiązywania się przez Stowarzyszenie z istotnych postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu, pomimo wezwania Stowarzyszenia do zaprzestania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
- w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;

b) Stowarzyszenie:

- w razie zalegania przez Abonenta z należnościami przez okres co najmniej 2 kolejnych miesięcy, po uprzednim wezwaniu do zapłaty i wyznaczeniu dodatkowego 14 dniowego terminu,
- w razie naruszenia przez Abonenta postanowień § 8 ust. 1 niniejszego Regulaminu, bądź innych istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego 14 dniowego terminu;
- w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;

**3.** Abonent może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

**4.** W przypadku wypowiedzenia, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym Umowy z przyczyn leżących po stronie Abonenta, na podstawie której Stowarzyszenie świadczyło Abonentowi usługi po cenach promocyjnych, Stowarzyszenie ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej, w wysokości wszystkich zniżek uzyskanych przez niego w okresie obowiązywania Umowy na podstawie takiej promocji, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy od dnia jej rozwiązania.

**5.** W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Stowarzyszenie przeniosło na Abonenta własność Urządzenia dostępowego po cenie promocyjnej, Stowarzyszenie ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości odpowiadającej różnicy pomiędzy rzeczywistą ceną Urządzenia w chwili zawierania Umowy a ceną promocyjną tego Urządzenia zapłaconą przez Abonenta, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ceny Urządzenia za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

**6.** W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Stowarzyszenie przeniosło na Abonenta własność Urządzenia dostępowego w zamian za zapłatę ceny w ratach określonych w Umowie, cała pozostała do zapłaty cena staje się natychmiast wymagalna i winna zostać zapłaconą Stowarzyszeniu w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy.

#### **§ 14 PRZEPISY KOŃCOWE**

- 1.** W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy spór może być rozstrzygany w drodze mediacji przewidzianej w art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne, lub zostać poddany pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE, zgodnie z art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
- 2.** Aktualny Regulamin, Cennik oraz oferta Usług Stowarzyszenia dostępne są w Biurze Obsługi, a także na stronie internetowej Stowarzyszenia [www.radsat2.pl](http://www.radsat2.pl)
- 3.** W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
- 4.** Regulamin wchodzi w życie od 10.01.2011 roku – uchwała Zarządu Nr. 22/2010 z dn. 17.12.2010r.