

## UMOWA nr o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

Zawarta w dniu  w Toruniu w siedzibie Operatora przy ul. B. Głowackiego 2, pomiędzy Młodzieżową Spółdzielnią Mieszkaniową z siedzibą w Toruniu przy ul. Tuwima 9 kod pocztowy 87-100, tel. 56 649 66 66, fax: 56 640 27 15, e-mail: kontakt@tvk.torun.pl, działającą i świadczącą usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu nr 2148 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000116913, NIP 8790170343, REGON 000483599 reprezentowaną przez Zarząd w składzie:

Prezes Zarządu – mgr inż. Sławomir Konieczka,  
Zastępca Prezesa Zarządu - mgr Ireneusz Tomasiak

zwaną dalej **Operatorem**

a **Abonentem**:

Numer ewidencyjny:   
Nazwisko i Imię/ nazwa :   
Numer dowodu osobistego :   
Pesel :   
e-mail:  
NIP:   
Telefon kontaktowy:  
Adres zamieszkania:   
Adres korespondencyjny:   
Miejsce świadczenia Usług:  
Pełnomocnicy:

### I. Postanowienia szczegółowe:

- Zakres świadczenia odpłatnego przez Operatora na rzecz Abonenta publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych określa pkt. 14 Umowy Postanowień ogólnych - Wykaz Usług.
- Rozpoczęcie świadczenia usługi (usług) na rzecz Abonenta nastąpi od dnia:   
Planowane podłączenie do Sieci Operatora:   
Termin rozpoczęcia świadczenia Usług:   
Nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy.  
Termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku przeniesienia numeru telefonicznego:
- Abonent oświadcza, że otrzymał Cennik Usług, Regulamin oraz Regulamin Promocji (w przypadku zawarcia umowy na zasadach Promocji) stanowiące integralną część umowy, zapoznał się z nimi i zobowiązuje się do przestrzegania zasad w nich wymienionych.
- Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania Abonamentu, na który składa się: miesięczna opłata abonamentowa, opłata za dostęp do sieci TVK Toruń oraz opłaty aktywacyjnej i innych opłat wynikających z Cennika, Regulaminu, Regulaminu Promocji lub Umowy. Abonent zobowiązuje się do terminowej zapłaty abonamentu na podstawie faktury VAT, będącej jednocześnie wezwaniem do zapłaty. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem 1-go każdego miesiąca kalendarzowego, termin płatności przypada na dzień 15-tego każdego miesiąca.
- Abonent oświadcza, że został poinformowany o prawie wyboru formy zawarcia Umowy spośród form dopuszczonych przez Operatora.
- Umowa zostaje zawarta na czas . W przypadku umowy zawartej na czas określony wynoszący 12 miesięcy minimalny okres wymagany do skorzystania z promocji wynosi 12 miesięcy. W przypadku umowy zawartej na czas określony wynoszący 24 miesiące minimalny okres do skorzystania z promocji wynosi 24 miesiące. Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi odmienną woli na co najmniej 30 dni przed upływem obowiązywania Umowy. W takim przypadku świadczenie Usługi odbywa się na warunkach określonych dla Usługi świadczonej w oparciu o Umowę zawartą na czas nieokreślony tj. odbywa się na dotychczasowych warunkach, chyba że Regulamin Promocji stanowi inaczej. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług Operator 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.
- Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej.
- W przypadku, gdy umowa o 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.
- 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.
- Umowa zawarta na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia, który rozpoczyna się od dnia 1-go miesiąca następującego po złożeniu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym minął okres wypowiedzenia. Umowa zawarta na czas określony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, zgodnie z Regulaminem Promocji.

11. W przypadku umowa została zawarta w formie dokumentowej Abonent może ją rozwiązać, odstąpić lub wypowiedzieć także w formie dokumentowej. W przypadku złożenia przez abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator:
  - a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi abonenta o jego otrzymaniu przez:
    - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
    - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.
  - b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o odstąpieniu lub wypowiedzeniu umowy, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.
12. Zmiana Umowy w drodze porozumienia stron może być dokonana w przypadku: zmiany zakresu świadczenia Usług, w tym usług dodatkowych i wywołuje skutki od nowego Okresu rozliczeniowego, chyba że Regulamin Promocji stanowi inaczej. Zmiana wybranego pakietu publicznie świadczonych usług telekomunikacyjnych może być dokonana przez Operatora na wniosek Abonenta ze skutkiem od następnego okresu rozliczeniowego. Każda zmiana umowy powoduje zamknięcie poprzedniej Umowy i rozpoczyna czas obowiązywania nowej Umowy zawartej z datą późniejszą.
13. Sprzęt wydany Abonentowi na podstawie Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi stanowi własność Operatora. W przypadku odstąpienia od Umowy, jej wypowiedzenia lub wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest zwrócić w ciągu 7 dni od jej rozwiązania lub wygaśnięcia Sprzęt Operatora na warunkach określonych w § 8 Regulaminu. W przypadku jego nie zwrócenia w terminie 7 dni od rozwiązania Umowy lub zwrócenia w stanie uszkodzonym Operator ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości odpowiadającej aktualnej wartości urządzenia o takich samych funkcjach za każdy egzemplarz brakującego lub uszkodzonego sprzętu.
14. W razie rozwiązania Umowy Abonent winien uiścić na rzecz Operatora zaległe Opłaty związane z Usługą / Usługami (Opłaty Abonamentowe, Opłaty Jednorazowe i inne wynikające z Cennika Usług Operatora oraz Opłaty za niezwrócony sprzęt stanowiący własność Operatora). W przypadku jednostronnego rozwiązania przez Abonenta lub z jego winy niniejszej Umowy, zawartej w ramach promocji w której określono minimalny okres jej obowiązywania, przed upływem tego okresu, Abonent jest zobowiązany również do zwrotu na rzecz Operatora wszelkich uzyskanych w wyniku promocji korzyści (wg Regulaminu Promocji) proporcjonalnie do okresu obowiązywania umowy do dnia jej rozwiązania.

## II. Postanowienia ogólne:

1. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do Lokalu uprawniający do zawarcia i wykonania zobowiązań wynikających z Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
2. Abonent ma prawo złożyć zamówienie na dodatkowe usługi albo dodatkowe opcje Usług pisemnie w BOA lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl).
  - a) Operator, w przypadku zmiany warunków Umowy w zakresie opisanym w punkcie 2, dokonanej za pomocą formularza ze strony internetowej, obowiązany jest utrwalić oświadczenie Abonenta, przechowywać je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnić jego treść Abonentowi na jego żądanie, w szczególności zgłoszone w trakcie postępowania reklamacyjnego.
  - b) Operator dostarcza Abonentowi potwierdzenie faktu złożenia oświadczenia o zmianie Umowy, jej zakresu oraz terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
  - c) Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, przez złożenie stosowanego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Dla zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
  - d) Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy o którym mowa w pkt. 2c), jeżeli Operator za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług, zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi zgodnie z postanowieniami punktu 2b faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy w terminie 3-ch miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od otrzymania potwierdzenia otrzymanego po upływie terminu określonego w punkcie 2b.
3. Operator doręcza Abonentowi w formie pisemnej treść każdej proponowanej zmiany Cennika, warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, chyba, że Abonent złożył żądanie dostarczenia mu wymienionych wyżej zmian drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
  - a) Operator podaje do wiadomości publicznej, za pośrednictwem serwisu internetowego [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl) treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz Cennika z wyprzedzeniem co najmniej 1-go miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian.
  - b) Wymieniony w pkt. 3 a) okres może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
  - c) Abonent, w przypadku braku akceptacji zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, ma prawo rozwiązać Umowę w terminie do dnia wejścia w życie zmian. Operatorowi nie przysługuje prawo do żądania zwrotu udzielonych Abonentowi ulg. Jednakże, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, a także zmiany stawki podatku VAT stosowanej dla Usług lub decyzji Prezesa UKE wydanej na podstawie postanowień art. 63 ust. 2a ustawy Prawo telekomunikacyjne postanowień zawartych w zdaniu drugim nie stosuje się.
  - d) Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku VAT stosowanej dla usług telekomunikacyjnych Operator podaje do publicznej wiadomości na stronie [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl) informację o zmianie warunków

## Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel: (56) 649 66 66

- Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy lub Cennika zawierających zmiany, prawie wypowiedzenia przez Abonenta Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, a także konieczności zwrotu przyznanej ulgi pomniejszonej proporcjonalnie do okresu obowiązywania umowy.
- e) Operator jest zobowiązany do podania do publicznej wiadomości informacji o zmianach wymienionych w punkcie 3 d) z wyprzedzeniem co najmniej 1-go miesiąca przed ich wprowadzeniem. Termin ten może ulec skróceniu jedynie w przypadku gdy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku VAT stosowanej dla Usługi, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż 1- m-c przed wejściem w życie zmiany tej stawki.
4. Operator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku braku technicznych możliwości realizacji usługi objętej Umową lub braku możliwości zapewnienia jakości zgodnej z obowiązującymi przepisami oraz standardami.
5. Operator gwarantuje ciągłe zasilanie zakończenia sieci oraz urządzenia abonenckiego w sygnał telekomunikacyjny o parametrach zgodnych z odpowiednimi wymaganiami technicznymi i z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Operator uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy zawartej na czas nieoznaczony z następujących ważnych przyczyn:
- Cofnięcia zezwoleń lub uprawnień przyznanych Operatorowi lub ich ograniczenia,
  - Naruszenia przez Abonenta postanowień pkt 4 Postanowień szczegółowych Umowy, tj, zalegania przez Abonenta z opłatą za usługi telekomunikacyjne za okres dłuższy niż 2 miesiące,
  - Braku zapłaty przez Abonenta zaległych opłat wraz z odsetkami ustawowymi w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,
  - Udostępniania otrzymanych urządzeń osobie trzeciej bez zgody Operatora.
7. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy oraz jej zmianie wymaga formy pisemnej, z wyjątkiem sytuacji wskazanych w niniejszej Umowie oraz obowiązujących przepisach prawa, w tym w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. 2014. 243).
8. Integralną część Umowy stanowią Cennik oraz Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez Młodzieżową Spółdzielnię Mieszkaniową - Operatora TVK Toruń z siedzibą w Toruniu przy ul. Tuwima 9. Regulamin określa w szczególności: sposoby dokonywania płatności, okres rozliczeniowy, zakres obsługi serwisowej i sposób kontaktowania się z podmiotami, które ją świadczą, sposób i termin odstąpienia od Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty, zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, informację o polubownych zasadach rozwiązywania sporów, sposób uzyskiwania informacji o aktualnych cennikach oraz kosztach usług serwisowych, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi urządzeń końcowych o ile występują i o ile zostały wprowadzone przez Operatora, dane dotyczące funkcjonalności Usługi, dane dotyczące jakości Usługi, sposoby przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych z Usługą, opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, zasady umieszczania danych w spisie abonentów.
9. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych: numeru NIP, numeru konta bankowego, adresu e-mail, numeru telefonu na potrzeby wykonania Umowy Abonenckiej, rozliczenia świadczonych Usług, kontaktu z Abonentem w celu wykonania usług serwisowych, odbioru i przekazania Sprzętu Operatora.
10. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych wskazanych w ust. 3, 4 i 5 dla celów marketingowych, w tym przekazywania informacji o nowych ofertach promocyjnych, usługach, konkursach i produktach oraz innych informacji handlowych. Dane te będą przetwarzane do czasu zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej.
11. Abonent składa żądanie doręczania proponowanych zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika, a także potwierdzenia dokonanej przez niego zmiany Umowy Abonenckiej w drodze porozumiewania się na odległość na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
12. Abonent wyraża zgodę na doręczanie kierowanej do niego korespondencji, w szczególności komunikatów, zawiadomień, rachunków, faktur, wezwań do zapłaty na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej.
13. Abonent wyraża zgodę na zamieszczenie jego danych w spisie abonentów.

### 14. Wykaz usług świadczonych na podstawie umowy:

Internet							
Lp.	Nazwa usługi	Opłata od	Opłata do	Rabat wartość	Okres obowiązywania umowy	Opłata za jeden okres rozliczeniowy	Pełna opłata abonamentowa za okres obowiązywania umowy
\$ {op_lata_in_dex +1}	#{opłata.nazwaOpłaty!}				#{opłata.okresObowiazowaniaUmowy!c zas nieokreślony}		

**Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń**

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel: (56) 649 66 66

Telewizja								
Lp.	Kategoria opłaty	Nazwa usługi	Oplata od	Oplata do	Rabat wartość	Okres obowiązywania umowy	Oplata za jeden okres rozliczeniowy	Pełna opłata abonamentowa za okres obowiązywania umowy
{opłata_in_dex+1}	{opłata.kategoria!}'}	{opłata.nazwaOpłaty!}				{opłata.okresObowiązywaniaUmowy!'czas nieokreślony}		

Telefonia									
Lp.	Nazwa usługi	Oplata od	Oplata do	Rabat wartość	Okres obowiązywania umowy	Oplata za jeden okres rozliczeniowy	Pełna opłata abonamentowa za okres obowiązywania umowy	Numer telefonu	
{opłata_in_dex+1}	{opłata.nazwaOpłaty!}				{opłata.okresObowiązywaniaUmowy!'czas nieokreślony}				

Jednorazowe			
Lp.	Nazwa usługi	Rabat wartość	Cena po rabatach
{opłata_in_dex+1}	{opłata.nazwaOpłaty!}		

15. Abonent ma możliwość określenia progu kwotowego (0, 35, 100 lub 200 zł) dla usług o podwyższonej opłacie dla każdego okresu rozliczeniowego. Jeśli abonent go nie określi próg ten wynosić będzie 35 zł. Po osiągnięciu powyższego progu abonent zostanie natychmiast powiadomiony o tym fakcie (w sieci stacjonarnej - co najmniej 3 próby połączenia z abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego) i zostanie zablokowana możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług o podwyższonej opłacie. Po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z numerów o podwyższonej opłacie będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez abonenta wyższego progu kwotowego. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr, o którym mowa w art. 65 ust. 2 Ustawy, oraz informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a Ustawy (żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług).

16. Abonent zobowiązuje się do uregulowania:

- Łącznej kwoty opłat abonamentowych w jednym okresie rozliczeniowym zwartych na czas określony:

- Łącznej kwoty opłat abonamentowych w jednym okresie rozliczeniowym zawartych na czas nieokreślony:

- Łącznej kwoty opłat abonamentowych w całym okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej:

- Kwoty korzyści wynikająca z zawartej promocji :

\*Kwota korzyści podlega zwrotowi przez Abonenta w wypadku rozwiązania przez niego Umowy przed upływem okresu promocyjnego (tj. 12, 24 - miesięcznego).

- Opłat jednorazowych:

Łączna suma wszystkich opłat i kosztów płatnych jednorazowo przy zawarciu Umowy Abonenckiej:

- Wpłaty kaucji (wniesienie jednorazowej kaucji zwrotnej za wydany sprzęt) -

17. W sytuacji, gdy przedmiotem Umowy Abonenckiej jest więcej niż jedna Usługa, postanowienia Umowy Abonenckiej stosuje się odpowiednio do każdej z Usług oddzielnie chyba, że Regulamin Promocji stanowi inaczej.

18. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

**Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń**  
Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel: (56) 649 66 66

19. Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia.

.....  
Podpis przedstawiciela Operatora

.....  
Podpis Abonenta

Załączniki:

- Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez Młodzieżową Spółdzielnię Mieszkaniową- Operatora
- Cennik Usług Operatora
- Pełnomocnictwo (jeżeli jest Pełnomocnik w Umowie)
- Zgoda na przetwarzanie danych osobowych,
- Dane dotyczące jakości usług Internetu.

## INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH ABONENTÓW USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; Dz. U.UE.L.2016.119.1), Zarząd Młodzieżowej Spółdzielni Mieszkaniowej w Toruniu uprzejmie informuje, że:

1. **Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul.Tuwima 9, 87-100 Toruń, tel. 56 622-41-15, 56 622 18-49, fax. 56 622 59 15, e-mail: msm@msm.torun.pl.**

2. Administrator Danych Osobowych, dalej zwany „ADO”, powołał inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować pisemnie: Inspektor Ochrony Danych, Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul.Tuwima 9, 87-100 Toruń lub mailowo: iod@msm.torun.pl.

3. Dane osobowe są przetwarzane w celu:

- świadczenia przez Młodzieżową Spółdzielnię Mieszkaniową usług telekomunikacyjnych,
- wypełnienia prawnie usprawiedliwionych interesów realizowanych przez ADO lub odbiorców danych, w szczególności w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług oraz dochodzenia roszczeń.

4. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit a – c i f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j.Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).

5. Odbiorcami danych osobowych są osoby upoważnione przez ADO do przetwarzania danych osobowych, podmioty przetwarzające dane osobowe w imieniu administratora danych osobowych na podstawie zawartej umowy, w szczególności są to podmioty informatyczne, księgowo, drukujące faktury.

6. ADO nie zamierza przekazywać danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas świadczenia Pani/Panu usług telekomunikacyjnych, a ponadto przez czas niezbędny do dochodzenia roszczeń lub rozpatrywania reklamacji związanych z usługami, z których Pani/Pan korzysta oraz przez czas wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

8. Ma Pani/Pan prawo do żądania od ADO dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych, przenoszenia danych na warunkach wynikających z przepisów prawa i uzgodnionych z administratorem danych, cofnięcia wcześniej wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych, wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

9. Podanie danych jest wymagane do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

10. ADO nie podejmuje decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych. Nie stosuje również zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych osoby fizycznej.

\$(biezacaData?date!)}.....  
**Podpis Abonenta**



## Załącznik do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

### - dane dotyczące jakości Usług Internetu.

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

#### 1. Prędkość transmisji danych w obu kierunkach - Usługa Internetu Stacjonarnego:

Usługa Dostępu do Internetu (Mbit/s)	Przepustowość transmisji danych prędkość wysyłanych danych / prędkość odbieranych danych (Mbit/s)		
	Maksymalna	Zwykle dostępna	Minimalna
100/10	100/10	70/7	50/5
250/10	250/10	175/7	125/5
350/20	350/20	245/14	175/10
500/20	500/20	350/14	250/10
700/20	700/20	490/14	350/10
700/35	700/35	490/25	350/18
700/70	700/70	490/49	350/35
1000/50	1000/50	700/35	500/25
1000/100	1000/100	700/70	500/50

a) **minimalna prędkość** jest to najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, jaką Operator podejmuje się dostarczyć użytkownikowi końcowemu zgodnie z Umową,

b) **maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

c) **zwykle dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 70% doby).

#### 2. Prędkość transmisji danych w obu kierunkach - Usługa Internetu Mobilnego:

**Szacunkowe maksymalne** prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Usługi Internetu Mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych wynoszą:

- Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kbit/s – pobieranie danych 80 kbit/s;
- Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kbit/s – pobieranie danych 233,6 kbit/s;
- Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kbit/s – pobieranie danych 384 kbit/s;
- Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mbit/s – pobieranie danych 42 Mbit/s;
- Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 150 Mbit/s;
- Technologia 4G/LTE-Advanced – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 300 Mbit/s.

#### Poniższe uwagi odnoszą się do usługi dostępu do internetu stacjonarnego oraz internetu mobilnego:

1. Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak limity ilości danych, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.

2. Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi:

- wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników,
- korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie,
- instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall),
- jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych,
- ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli;
- ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści

3. Poza czynnikami wskazanymi w pkt. 1,2 w przypadku Usługi Internetu Mobilnego na faktyczną prędkość pobierania i wysyłania mają wpływ także:

- a) wykorzystywana technologia sieciowa,
  - b) siła i jakość sygnału radiowego,
  - c) odległość od stacji bazowej,
  - d) czynniki wpływające na propagację fal radiowych - takie jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku,
  - e) ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe,
- f) rodzaj wykorzystywanej Karty SIM.

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ MŁODZIEŻOWĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ - OPERATORA TVK TORUŃ Z SIEDZIBĄ PRZY UL. TUWIMA 9 W TORUNIU**

### **Rozdział I. Postanowienia ogólne. §1 Definicje**

- 1. Abonament** – opłata za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, na podstawie zawartej Umowy. Na Abonament składają się następujące elementy:
  - a) opłata za dostęp do sieci Dostawcy usług,
  - b) opłata za możliwość korzystania z usługi opisanej w Umowie,
  - c) opłata za usługę serwisową,
  - d) inne wynikające z Cennika, Regulaminów, Umowy.
- 2. Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zameldowana w lokalu lub posiadająca do niego tytuł prawny, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę abonamentową.
- 3. Awaria** – nieplanowana nieprawidłowość funkcjonowania Sieci TVK i/lub innych urządzeń skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub pogorszeniem określonych w Umowie parametrów jakości tych Usług.
- 4. Billing** – Szczegółowy Wykaz Połączeń wykonywanych przez Abonenta zawierający datę, okres trwania oraz numery telefonów na jakie inicjowano połączenia.
- 5. BOA** – Biuro Obsługi Abonenta Telewizji Kablowej Toruń Młodzieżowej Spółdzielni Mieszkaniowej z siedzibą w Toruniu przy ul. B. Głowackiego 2.
- 6. Cennik Usług** – zestawienie cen wraz z opisem usługi stanowiące część Umowy.
- 7. Dokument rozliczeniowy** – dokument zawierający wskazanie opłat do zapłaty, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury.
- 8. Gniazdo abonenckie** – urządzenie zainstalowane w lokalu abonenta stanowiące zakończenie sieci telewizji kablowej.
- 9. KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. z dnia 10 maja 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.);
- 10. Lokal** – lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany przez Abonenta jako miejsce świadczenia usług przez Operatora.
- 11. Numer Ewidencyjny** - nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny w celu ułatwienia dokonywania rozliczeń i komunikowania się z Operatorem.
- 12. Oferta Programowa** – zestawienie Pakietów Programowych wraz z programami telewizyjnymi stanowiące część Umowy.
- 13. Okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy.
- 14. Operator** - Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa z siedzibą w Toruniu przy ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń, działająca i świadcząca usługi telewizji kablowej, wykonująca działalność w formie spółdzielni, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000116913, legitymująca się numerem NIP 8790170343, REGON 0000116913 oraz numerem w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2148.
- 15. Pakiet Programowy** – grupa reemitowanych lub nadawanych przez Operatora programów telewizyjnych i radiowych wybrana przez Abonenta zgodnie z ofertą programową obowiązującą na dzień podpisania umowy.
- 16. Plan taryfowy** – zakres Usługi telefonii stacjonarnej.
- 17. Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania sprzętu Operatora oraz potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Operatora niezbędnych do świadczenia Usług.
- 18. Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez Młodzieżową Spółdzielnię Mieszkaniową w Toruniu, stanowiący część Umowy.
- 19. Regulamin promocji** – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie promocji stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, to obowiązują zapisy Regulaminu promocji, ale tylko w przypadku, gdy Umowa została zawarta na warunkach promocji, stanowiący część Usługi.
- 20. Rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych** - kwota należna Operatorowi, obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat za połączenia z ostatniego Okresu rozliczeniowego, będąca podstawą do naliczania przez Operatora opłat za korzystanie z Usługi.
- 21. Sieć TVK** – zespół elementów stanowiących własność Operatora umożliwiającą świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- 22. Sprzęt Operatora** – rzeczy oddane Abonentowi do odpłatnego lub nieodpłatnego używania na czas trwania Umowy będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym modem.
- 23. Terminal abonencki** – komputer lub inne Urządzenie końcowe umożliwiające odbiór, nadawanie, i przetwarzanie danych wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy.
- 24. Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telewizji kablowej, transmisji danych z dostępem do Internetu, telefonii stacjonarnej zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem.
- 25. Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie ;
- 26. Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy** – Umowa z Konsumentem zawarta: a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi), b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,
- 27. Urządzenie końcowe** – urządzenie stanowiące własność Abonenta lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego niż własność prawa w szczególności ności aparat telefoniczny, komputer, telewizor lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług.
- 28. Usługa o podwyższonej opłacie** – usługa telekomunikacyjna z dodatkowym świadczeniem.
- 29. Usługi / Publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne** - określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami dodatkowymi, w tym w szczególności:
  - a) usługi w zakresie telewizji kablowej – dostarczanie programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego,
  - b) usługi telefonii stacjonarnej - ustanawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność,
  - c) usługi transmisji danych z dostępem do Internetu – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci,
  - d) inne – zgodnie z aktualną ofertą usług Operatora.
- 30. Usługi dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku Usług.
- 31. Zamawiający** – podmiot zainteresowany zawarciem Umowy.

### **§2 Przedmiot Regulaminu.**

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Operatora.



### §3 Zakres świadczenia Usług.

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zasięgu istniejących możliwości technicznych zgodnie z Cennikiem Usług i Regulaminem oraz Regulaminem promocji na warunkach określonych w Umowie.
2. Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji kablowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego, zmiana sposobu nadawania obrazu i dźwięku w programach telewizyjnych. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Oferty Programowej, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy.

### Rozdział II. Zawieranie Umowy.

#### §4 Procedura zawierania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości, także w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej, przy czym Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy umowy. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
2. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Zamawiającego, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
3. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

#### §5 Warunki Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Umowa może być także zawarta na czas oznaczony, jeżeli Operator przewidzi taką możliwość.
2. Oprócz danych wskazanych w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm. Operator może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
3. Wszystkie dane, w tym dane transmisyjne (dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, dane o położeniu Urządzeń końcowych) będą przetwarzane w zakresie niezbędnym dla wykonania Umowy, wystawienia Dokumentów rozliczeniowych, dochodzenia zobowiązań, jak również ich przekazywania osobom trzecim w celach związanych z realizacją Umowy. Przetwarzanie danych nastąpi zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) i innymi przepisami. Abonentowi przysługuje prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do świadczenia Usług Abonentowi. Abonentowi przysługuje prawo żądania sprostowania danych transmisyjnych, jeżeli są one nieprawdziwe lub nieaktualne.
4. Dane użytkowników końcowych mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.
5. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Dane identyfikujące Abonenta zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów lub udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

### Rozdział III. Wykonanie Umowy.

#### §6 Świadczenie Usług.

1. W przypadku braku możliwości technicznych wykonania instalacji, występujących przed zawarciem Umowy o podłączenie lokalu Zamawiającego, Operator może odmówić jej zawarcia.
2. Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie prac w Lokalu niezbędnych dla uruchomienia Usług, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, montaż Gniazda sieciowego oraz Sprzętu Operatora.
3. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
4. Abonent jest zobowiązany współdziałać przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym w szczególności poprzez zapewnienie Operatorowi dostępu do Lokalu.
5. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń końcowych Abonenta, w szczególności do ich regulacji. Przed rozpoczęciem świadczenia Usług, Operator może przeprowadzić test poprawnego świadczenia Usług. Pozytywny wynik testu dokumentuje podpisany przez strony Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi.
6. Do Sprzętu Dostawcy usług Abonent może podłączyć tylko jedno Urządzenie końcowe. Podłączenie do Sprzętu Dostawcy usług dodatkowych Urządzeń końcowych lub Terminali abonenckich wymaga uprzedniej zgody Operatora i wniesienia przez Abonenta opłaty zgodnie z Cennikiem Usług.
7. W Lokalu w ramach Usług zostaje zainstalowane jedno Gniazdo sieciowe będące własnością Operatora. Operator obowiązuje się do dostarczenia sygnału o poziomie wystarczającym do obsługi jednego Gniazda sieciowego. Istnieje możliwość dostarczania sygnału do większej ilości Gniazd w Lokalu po uzgodnieniu z Operatorem. Za instalację i eksploatację dodatkowego Gniazda sieciowego w Lokalu Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług.
8. Operator wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:
  - a) Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
  - b) Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
  - c) Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
  - d) Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji.
  - e) Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci TVK: - zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci TVK w czasie rzeczywistym, - interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 6 ust. 11. Procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci TVK. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
  - f) Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług działanie w postaci czasowego zawieszenia świadczenia Usług po uprzednim zawiadomieniu Abonenta, o ile jest to możliwe.
9. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Operator może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem serwisu internetowego Operatora. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta, Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Operator może przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w serwisie internetowym Operatora.
10. Operator przekazywać będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator 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.
11. Operator informować będzie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
  12. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w zakresie, w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Operator może dokonać:
    - a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci TVK lub Usług;
    - b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci TVK z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci TVK lub Usług.
  13. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
  14. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięcia Umowy.
  15. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Operator oświadcza, iż ponad 90 % przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 48 godzin od uzyskania o nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza 14. Średni czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci wynosi 2 dni od dnia podpisania Umowy. Dane o jakości świadczonych przez Operatora publikowane są również na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl)
  16. Abonent uzyskuje informacje o aktualnym Cenniku, każdej z Usług, o kosztach usług serwisowych, ofercie, Regulaminie promocji oraz Regulaminie w następujący sposób: przy podpisaniu Umowy, w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl). Na życzenie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza korzystanie z takiego środka), Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta.
  17. Abonent składa zamówienie na Pakiety taryfowe lub/i Pakiety programowe albo dodatkowe opcje Usług w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl).
  18. Operator gwarantuje poprawną jakość sygnału telewizji kablowej pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału urządzenia oraz karty dostępu warunkowego przekazanych przez Operatora, stanowiących jego wyłączną własność, podlegających zwrotowi zgodnie z Umową i/lub Regulaminem. Na życzenie Abonenta Operator wydaje Abonentowi moduł CAM, jednak w takim wypadku nie gwarantuje poprawnego współdziałania modułu z Urządzeniem końcowym.
  19. Operator może zapewnić Abonentowi świadczenie Usług dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z Usług opisanych w zdaniu pierwszym określa Umowa. Regulamin spełnia wymagania ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Operator zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.
  20. Abonent ma możliwość określenia progu kwotowego (0, 35, 100 lub 200 zł) dla usług o podwyższonej opłacie dla każdego okresu rozliczeniowego. Jeśli abonent go nie określi próg ten wynosić będzie 35 zł. Po osiągnięciu powyższego progu abonent zostanie natychmiast powiadomiony o tym fakcie (w sieci stacjonarnej - co najmniej 3 próby połączenia z abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego) i zostanie zablokowana możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług o podwyższonej opłacie. Po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z numerów o podwyższonej opłacie będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez abonenta wyższego progu kwotowego. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr, o którym mowa w art. 65 ust. 2 Ustawy, oraz informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a Ustawy (żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług).
  21. W przypadku oferowania przez Operatora usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Operator zapewnia konsumentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych usług i powiadamia konsumenta o wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego.
  22. W przypadku przenoszenia numeru (zarówno geograficznego jak i niegeograficznego) Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
  23. Dostawca zapewnia, na życzenie Abonenta, możliwość: a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów, b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów, c) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
  24. W momencie osiągnięcia progu, o którym mowa w ust. 20 Dostawca jest obowiązany do: a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie przekroczenia ustalonego progu kwotowego, b) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
  25. Obowiązek opisany w ust. 22a uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykona co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
  26. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 20 powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.
  27. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 20 lub 22 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego wyższego progu.
  28. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr, o którym mowa w art. 65 ust. 2 Ustawy, oraz informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a Ustawy (żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług).

#### §6a Dostęp do internetu

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu

do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimkolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

2. Dostęp realizowany jest w pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych.
4. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieprzewidzianym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall).
5. Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji.
6. Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

#### **§7 Sprzęt Operatora.**

1. Wszelkie elementy Sieci TVK oraz Sprzęt Operatora zamontowany w Lokalu pozostają własnością Operatora, chyba, że Strony umówiły się inaczej.
2. Sprzęt Operatora może być używany jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.
3. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu Operatora zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Sprzętem Operatora, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania Sprzętu Operatora i zrywania naklejki zabezpieczającej.
4. Operator udostępni Abonentowi Sprzęt Operatora po podpisaniu przez Abonenta Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi.
5. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator oświadcza, że nie wprowadził ani nie zlecił wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi przez Operatora usług telekomunikacyjnych Sprzętu.
6. Operator rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Sprzętu zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi Sprzętu i/lub dokumencie gwarancji.

#### **§8 Zwrot Sprzętu.**

1. W przypadku odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania, wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Sprzęt w siedzibie BOA w godzinach jego otwarcia w ciągu 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania lub wygaśnięcia. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Sprzętu Operatora będące następstwem prawidłowego używania. W pozostałym zakresie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wskazanego w zdaniu pierwszym Abonent ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego. Jeżeli naprawienie szkody ma nastąpić w pieniądzu wysokość odszkodowania winna być ustalona według cen z daty ustalenia odszkodowania, chyba, że szczególne okoliczności wymagają przyjęcia za podstawę cen istniejących w innej chwili.
2. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

#### **Rozdział IV. Obsługa serwisowa. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.**

#### **§9 Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji oraz obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiły przerwy, niezależnie od długości ich trwania, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.
3. Wyplata kary umownej dokonywana jest na podstawie reklamacji złożonej zgodnie z trybem określonym w Regulaminie niezwłocznie po jej uznaniu.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi.

#### **§10 Obsługa serwisowa**

1. Obsługa serwisowa obejmuje:
  - a) Wykonywanie napraw awaryjnych bez zbędnej zwłoki. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty ich zgłoszenia Operatorowi. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-21.00, o ile Abonent nie umówił się w innym terminie za zgodą Operatora. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
  - b) Telefoniczną obsługę abonentów w godzinach pracy BOA i całodobową rejestrację zgłoszeń w systemie automatycznym. Po godzinach pracy pracowników BOA należy pozostawić zgłoszenie automatowi zgłoszeniowemu – automat ten jest okresowo odsłuchiwany przez dyżurnego konserwatora. Poza przypadkami szczególnymi (dotyczącymi Awarii Sieci TVK o dużym zasięgu) nie dokonuje się napraw awaryjnych w godz. 21.00 – 8.00., w sobotę oraz w dni ustawowo wolne od pracy.
  - c) Konserwację Sieci TVK.
  - d) Informacje o aktualnie świadczonych Usługach oraz Cenniku.
  - e) Informacje o ofertach promocyjnych.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach.
3. Abonent może kontaktować się z Operatorem w celu skorzystania z obsługi serwisowej w następujący sposób: w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie pod numerem BOA oraz elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl).
4. Pozostałe usługi serwisowe, niewchodzące w zakres podstawowej usługi serwisowej podlegają opłacie określonej w Cenniku.
5. Abonent zobowiązany jest w terminie uzgodnionym z Operatorem do umożliwienia dokonania przeglądu instalacji telewizji kablowej, gniazda abonenckiego Operatorowi lub osobie przez niego upoważnionej, o ile zachodzi podejrzenie zakłócenia pracy sieci telewizji kablowej.
6. Do dokonywania napraw, przeróbek, zmian w sieci telewizji kablowej upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.

#### **Rozdział V. Opłaty, Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.**

#### **§11 Zobowiązania Abonenta**

##### **I. Wykonanie zobowiązań.**

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego wykonywania zobowiązań pieniężnych.
2. Wysokość zobowiązań pieniężnych oraz termin płatności określa Dokument rozliczeniowy. Termin płatności okresowych jest nie wcześniejszy niż do 15-ego dnia każdego miesiąca za dany miesiąc kalendarzowy. Termin płatności nieokresowych wynosi 7 dni od dnia dostarczenia Abonentowi Dokumentu rozliczeniowego.
3. Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na rachunek bankowy wskazany na Dokumencie rozliczeniowym lub dzień zapłaty w Kasie BOA. W przypadku, gdy Abonent zalega wobec Operatora z zapłatą z kilku tytułów, a przy spełnianiu świadczenia pieniężnego Abonent nie wskazał, który dług chce zaspokoić, Operator jest uprawniony do wyboru, na jakie zobowiązanie zaliczyć otrzymane świadczenie pieniężne.



4. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie, wygaśnięcie lub wypowiedzenie, w tym w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu Usług świadczonych w okresie jej obowiązywania.
5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
6. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania gniazda abonenckiego ani jakiegokolwiek innego z elementów instalacji w jego lokalu (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Umożliwienie odbioru pakietu programów telewizyjnych odbiorcom pozaumownym upoważnia Operatora do natychmiastowego rozwiązania Umowy oraz dochodzenia roszczeń z tytułu utraconych przez Operatora przychodów.
7. Zaniechanie wnoszenia abonamentu przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku Usług zgodnie z wybranym pakietem programowym, bez osobnego wezwania, z góry za dany miesiąc, nie później niż do 15 dnia każdego miesiąca.
8. Zaniechanie wnoszenia abonamentu przez Abonenta przez okres dłuższy niż dwa miesiące upoważnia Operatora do odłączenia sieci telewizji kablowej od gniazda abonenckiego. Operator może skorzystać z powyższego uprawnienia po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania.  
Ponowne uruchomienie usługi będzie wówczas możliwe po uregulowaniu zaległości łącznie z naliczonymi odsetkami ustawowymi i wniesieniu opłaty za ponowną aktywację w wysokości kosztów Operatora związanych z tą czynnością.

#### **I. Wykonanie zobowiązań w zakresie telefonii stacjonarnej.**

1. Podstawową jednostką taryfikacyjną za wykonanie Połączenia jest 1 sekunda, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
2. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenie jest faktyczny czas trwania Połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowany przez Operatora od chwili zgłoszenia się numeru telefonicznego wywołującego do chwili rozłączenia się numeru telefonicznego wywołującego lub wywołwanego.
3. Opłaty za Połączenia naliczane są na podstawie Billingu.

#### **Rozdział VI. Zawieszenie wykonania Umowy. §12 Zawieszenie wykonania Umowy.**

1. Operator może zawiesić wykonywanie Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych Usług na rzecz Abonenta:
  - a) jeżeli Abonent zalega z Abonamentem za co najmniej jeden Okres rozliczeniowy lub posiada inne nie wykonane zobowiązania wobec Operatora powiązane z daną Usługą i pomimo wezwania nie wykonał zobowiązań we wskazanym w wezwaniu terminie.  
Jeśli Abonent wykona zobowiązania Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w terminie do 36 godzin od dnia ich wykonania.
  - b) na pisemny wniosek Abonenta złożony do 20-go dnia miesiąca z jednoczesnym zawieszeniem pobierania opłat od następnego miesiąca, z następującymi zastrzeżeniami:
    - zawieszenie określane jest w pełnych miesiącach,
    - całkowity czas zawieszenia jest ograniczony do 3-ech miesięcy,
    - prawo zawieszenia świadczenia Usług przysługuje tylko Abonentom niezalegającym z wykonaniem zobowiązań wobec Operatora.
2. W okresie zawieszenia Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w danej Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a Abonent z obowiązku uiszczania Abonamentu za ten okres.

#### **Rozdział VII. Wygaśnięcie Umowy. §13 Wygaśnięcie Umowy.**

1. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,
  - b) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy. W takim przypadku Operator zawiera Umowę z nowym Abonentem i kontynuuje świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
3. Wygaśnięcie Umowy pociąga za sobą obowiązek zwrotu Sprzętu

Operatora na warunkach określonych w § 8.

#### **Rozdział VIII. Postępowanie reklamacyjne. §14 Powód reklamacji**

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

#### **§15 Procedura składania reklamacji**

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w siedzibie BOA, a także drogą elektroniczną na adres e-mail: [reklamacje@tvk.torun.pl](mailto:reklamacje@tvk.torun.pl). Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie powyższego okresu pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
2. W przypadku złożenia reklamacji osobiście ustnie lub w formie pisemnej w BOA osoba przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub w formie elektronicznej Operator w terminie 14 dni od jej złożenia potwierdza przyjęcie reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji zawiera: datę jej złożenia, nazwę, adres i nr telefonu Operatora.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności- w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku, gdy złożona ustanie lub w formie pisemnej osobiście przez Abonenta reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a) do e), g) lub h), osoba przyjmująca reklamację w imieniu Operatora jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona telefonicznie lub w drodze elektronicznej nie spełnia warunków określonych w ust.2 pkt a)do e),g) lub h) Operator, rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do jej prawidłowego rozpatrzenia, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

#### **§16 Odpowiedź na reklamację.**

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, umowie o świadczenie usług lub w odrębnym oświadczeniu - Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela na nią

odpowiedzi w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. W wypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela na nią odpowiedzi w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej, a w przypadku gdy adres nie został wskazany - na adres poczty elektronicznej z którego reklamacja została wysłana.

2. Operator udziela odpowiedzi na reklamacje w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamacje zawiera:
  - a) nazwę Operatora
  - b) informacje o dniu złożenia reklamacji
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu należności określenie wysokości kwoty, terminu wypłaty lub zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zaliczona na poczet przyszłych płatności,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także gdy Abonent jest konsumentem, pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.,
  - f) dane identyfikacyjne (imię nazwisko i stanowisko) osoby udzielającej odpowiedzi.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostaje doręczona Abonentowi przesyłką poleconą, gdy jest udzielana w formie papierowej.
4. Reklamacja złożona po upływie terminu 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 doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe naliczenia, pozostawia się bez odpowiedzi, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
5. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
6. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamacje nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 15 pkt 1, niezwłocznie przekazuje ponownie tę

odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent w porozumieniu z Operatorem określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamacje została Abonentowi doręczona.

## **Rozdział IX. Postępowanie mediacyjne lub polubowne.**

### **§17 Postępowanie mediacyjne lub polubowne.**

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydawane na jej podstawie akty wykonawcze.
2. W przypadku naruszenia przez Operatora warunków Umowy, Abonentów i przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

## **Rozdział X. Postanowienia końcowe.**

### **§ 18 Obowiązki Regulaminu**

1. Regulamin niniejszy został przyjęty uchwałą Zarządu Młodzieżowej Spółdzielni Mieszkaniowej w Toruniu z dnia 16.12.2020 r. i wchodzi w życie 21 grudnia 2020 r.
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego regulaminu traci moc obowiązujący Regulamin Świadczenia Publicznie Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, przyjęty Uchwałą Zarządu MSM z dnia 14 listopada 2018 roku.



### Cennik Usług

Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa z siedzibą w Toruniu przy ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń, działająca i świadcząca usługi telewizji kablowej, wykonująca działalność w formie spółdzielni, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000116913, legitymująca się numerem NIP 8790170343, REGON 0000116913 oraz numerem w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2148. Ważny od dnia 6 kwietnia 2021 roku

I OFERTA PODSTAWOWA\* dla Usługi Telewizji Cyfrowej:

1. Pakiety Telewizji Cyfrowej	Opłata abonamentowa (brutto)
Podstawowy	13,00 zł
Rozszerzony	28,00 zł
Zielony	39,00 zł
Srebrny	59,00 zł
Złoty	79,00 zł

2. Pakiety Premium	Opłata abonamentowa (brutto)
Canal+ Select	69,00 zł
Canal+ Prestige	79,00 zł
HBO HD	40,00 zł
Cinemax HD	20,00 zł
TV Republika	5,00 zł
Pakiet dla dorosłych	14,90 zł
Pakiet Eleven Sports	15,00 zł

3. Usługa Multiroom	Opłata abonamentowa (brutto)
Multiroom 2	15,00 zł

4. Dostęp do Telewizji Cyfrowej	Opłata abonamentowa (brutto)
Moduł CAM	10,00 zł
Dekoder HD	
Dekoder HD PVR	

5. Aktywacja Telewizji Cyfrowej	Opłata jednorazowa (brutto)			
Pakiety Premium	49,00 zł			
Usługa Multiroom	99,00 zł			
Telewizja Cyfrowa	Czas trwania umowy	Moduł CAM	Dekoder HD	Dekoder HD PVR
	24 miesiące	1,23 zł	1,23 zł	199,00 zł
	12 miesiące	49,00 zł	99,00 zł	299,00 zł
	czas nieoznaczony	99,00 zł	199,00 zł	399,00 zł

II OFERTA PODSTAWOWA\* dla Usługi Internetu Stacjonarnego:

1. Internet Stacjonarny	Opłata abonamentowa (brutto)	
	Umowa na 24 miesiące	Umowa na czas nieoznaczony
100/10 Mb/s	50,00 zł	60,00 zł
350/20 Mb/s	64,00 zł	74,00 zł
700/35 Mb/s	84,00 zł	94,00 zł

**Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń**

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel: (56) 649 66 66

700/70 Mb/s	94,00 zł	104,00 zł
1000/50 Mb/s	94,00 zł	104,00 zł
1000/100 Mb/s	104,00 zł	114,00 zł
Drugi terminal	5,00 zł	

\* Podane ceny dotyczą opłat bez skorzystania z opcji e-faktury. Kwota z e-fakturą jest zawsze o 5 zł niższa od cen uwzględnionych w Cenniku.

3. Aktywacja Internetu	Opłata jednorazowa (brutto)	
	Umowa na 24 miesiące	Umowa na czas nieoznaczony
Modem kablowy	1,23 zł	99,00 zł
Modem z routerem WiFi	1,23 zł	99,00 zł
Dostęp do WiFi (opłata abonamentowa)	10,00 zł	10,00 zł

Ila. OFERTA PODSTAWOWA\* dla Usługi Internetu Mobilnego dla Abonentów sieci TVK Toruń ze stałym łączem Internetu:

1. Internetu Mobilnego	Opłata abonamentowa (brutto)		
	Umowa na 24 miesiące	Umowa na 12 miesięcy	Umowa na czas nieoznaczony
Pakiet Danych 5 GB	17,99 zł	27,99 zł	140,90 zł
Pakiet Danych 10 GB	22,99 zł	32,99 zł	160,90 zł
Pakiet Danych 30 GB	34,99 zł	44,99 zł	180,90 zł
Pakiet Danych 100 GB	54,99 zł	64,99 zł	250,90 zł

Ilb. OFERTA PODSTAWOWA\* dla Usługi Internetu Mobilnego dla Abonenta nie korzystającego ze stałego łącza:

1. Internetu Mobilnego	Opłata abonamentowa (brutto)		
	Umowa na 24 miesiące	Umowa na 12 miesięcy	Umowa na czas nieoznaczony
Pakiet Danych 5 GB	21,99 zł	31,99 zł	140,90 zł
Pakiet Danych 10 GB	28,99 zł	38,99 zł	160,90 zł
Pakiet Danych 30 GB	44,99 zł	54,99 zł	180,90 zł
Pakiet Danych 100 GB	74,99 zł	84,99 zł	250,90 zł

\* Podane ceny dotyczą opłat bez skorzystania z opcji e-faktury.

Kwota z e-fakturą jest zawsze o 5 zł niższa od cen uwzględnionych w Cenniku.

Opłata jednorazowa (brutto)			
	Dla Abonenta sieci TVK Toruń ze stałym łączem Internetu	Dla Abonenta nie korzystającego ze stałego łącza	Umowa na czas nieoznaczony
Aktywacja Internetu mobilnego	19,90 zł	49,90 zł	99,00 zł

Ilc. Pakiety uzupełniające do Internetu Mobilnego:

Pakiet uzupełniający 1 GB	5,00 zł
Pakiet uzupełniający 3 GB	14,00 zł
Pakiet Internet NOC 100 GB (01:00-08:00) dostępny od Pakietu Danych 30 GB	5,00 zł

III. OFERTA PODSTAWOWA\* dla Usługi Telefonu Domowego

1. Telefonu Domowego	Opłata abonamentowa (brutto)		
	Umowa na 24 miesiące	Umowa na 12 miesięcy	Umowa na czas nieoznaczony
Telefon domowy	10,00 zł	10,00 zł	10,00 zł
Telefon domowy 100 minut	25,00 zł	30,00 zł	35,00 zł
Telefon Domowy 300 minut	35,00 zł	40,00 zł	45,00 zł
Telefon Domowy 600 minut	49,00 zł	55,00 zł	60,00 zł
Drugi nr telefoniczny	5,00 zł		

2. Aktywacja Telefonu Domowego	Cena jednorazowa (brutto)		
	Umowa na 24 miesiące	Umowa na 12 miesięcy	Umowa na czas nieoznaczony
Z Internetem	1,23 zł	49,00 zł	99,00 zł
Sam telefon domowy	49,00 zł	99,00 zł	149,00 zł

IIIa. OFERTA PODSTAWOWA\* dla Usługi Telefonu Komórkowego:

1. Telefonu Komórkowego	Opłata abonamentowa (brutto)		
	Dla Abonenta sieci TVK Toruń ze stałym łączem internetu (umowa 24 m)	Dla Abonenta sieci TVK Toruń (umowa 24 m)	Opłata abonamentowa standartowa (umowa na czas nieokreślony)
Abonament MINIMALNY	9,99 zł	9,99 zł	39,99 zł
Abonament POLSKA bez limitu	19,99 zł	29,99 zł	79,99 zł
Abonament EUROPA bez limitu	29,99 zł	39,99 zł	99,99 zł

Cena jednorazowa (brutto)		
	Umowa na 24 miesiące	Umowa na czas nieoznaczony
Aktywacja Telefonu Komórkowego	19,90 zł	99,00 zł

IIIb. Dodatkowe Pakiety do usługi telefonii komórkowej:

Pakiet SMS no limit	9,99 zł
Pakiet uzupełniający 150 MB (dla Pakietu Podstawowego 300 MB)	5,00 zł
Pakiet uzupełniający 3 GB (od Pakietu Podstawowego 6 GB)	12,00 zł
Pakiet Podstawowy 300 MB	5,00 zł
Pakiet Podstawowy 6 GB	25,00 zł
Pakiet Podstawowy 11 GB	45,00 zł

IV OFERTA USŁUG DODATKOWYCH

1. Opłaty związane z pracami serwisu dotyczące zleceń płatnych	Opłata jednorazowa (brutto)
Programowanie odbiornika cyfrowego / Programowanie z układaniem listy kanałów	60,00 zł/100,00 zł
Konfiguracja routera	60,00 zł

**Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń**  
 Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel: (56) 649 66 66

Instalacja dekodera w domu abonenta	60,00 zł
Sprawdzenie instalacji abonenckiej	50,00 zł
Montaż gniazda antenowego w obrębie lokalu	150,00 zł
Podłączenie sygnału DVB-T, Sat	120,00 zł
Wykonanie dodatkowego punktu odbioru / gniazda antenowego / z zestawu rozdzielczego / klatki schodowej	200,00 zł
Naprawa instalacji RTV wewnątrz lokalu	Na podstawie protokołu wg rzeczywistych kosztów wykonania

2. Inne	Opłata jednorazowa (brutto)
Aktywacja sygnału	35,00 zł
Zmiana miejsca świadczenia usługi dostępu do internetu	99,00 zł
Zawieszenie dostępu do internetu	12,30 zł
Przydzielenie indywidualnego adresu IP	10,00 zł
Odbiór sprzętu od abonenta na życzenie	30,00 zł
Koszty monitoringu opłat	12,30 zł
Szczegółowy wykaz połączeń i wykonywanych usług	5,00 zł
Opłata aktywacyjna numeru w sieci TVK Toruń	99,00 zł
Wymiana Karty SIM w przypadku utraty, zablokowania, kradzieży, uszkodzenia z winy Abonenta	25,00 zł
Zmiana taryfy na taryfę z niższą Opłatą abonamentową komórkową	10,00 zł
Opłata z tytułu przepisania praw i obowiązków wynikających z Umowy	1,00 zł
Zmiana numeru telefonu	39,00 zł
Nieuzasadnione wezwanie serwisu	50,00 zł

V. Opłaty dodatkowe za brakujący /uszkodzony/niezdany/ sprzęt:

Brakujący / uszkodzony / niezdany element przy zdawaniu sprzętu:	Opłata jednorazowa (brutto) wg aktualnej ceny sprzętu
Dekoder cyfrowy	250,00 zł
Modem kablowy	160,00 zł
Moduł CAM	100,00 zł
Karta dostępu	100,00 zł
Karty dodatkowe do Multiroom	100,00 zł / szt.
Zasilacz do modemu	40,00 zł
Pilot od dekodera	50,00 zł
Kabel HDMI	30,00 zł
Zasilacz od dekodera	40,00 zł
Modem mobilny LTE	199,00 zł
Modem mobilny z routerem	259,00 zł
Kabel antenowy o dł. 2-3 metrów	25,00 zł
Kabel antenowy o dł. 3-5 metrów	40,00 zł

Zarząd Młodzieżowej Spółdzielni Mieszkaniowej może wprowadzić zmiany w stawkach określonych w Cenniku Usług Telewizji Kablowej Toruń. [www.tvk.toruń.pl](http://www.tvk.toruń.pl)



---

**Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa, ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń**  
Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel: (56) 649 66 66

Telewizja Kablowa Toruń  
Biuro Obsługi Abonenta: ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: 56 649 66 66,  
e-mail: [boa@tvk.torun.pl](mailto:boa@tvk.torun.pl)