UMOWA ABONENCKA NUMER ……

o korzystanie z usług w osiedlowej telewizji kablowej Spółdzielni Mieszkaniowej „Radogoszcz Wschód” w Łodzi

 zawarta w Łodzi, w dniu……………………….

pomiędzy Panem/Panią

seria i nr dowodu osobistego

PESEL/ NIP

adres: ……………. ……………….Łódź Numer budynku ……………

tel. kontaktowy ……………………

e-mail …………………

 zwaną/ym dalej Abonentem,

a Spółdzielnią Mieszkaniową „Radogoszcz – Wschód” z siedzibą w Łodzi, przy ul. Nastrojowej 12, zwaną dalej Operatorem reprezentowaną przez:

Monikę Fiszlak – Z – cę Prezesa ds. Ekonomicznych - Finansowych

Krzysztofa Wareckiego – Z-cę Prezesa ds. Techniczno – Eksploatacyjnych

**§ 1. Przedmiot Umowy**

 1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Operatora niżej wskazanych usług:

 2. Umowa zawarta jest na czas: ……

 INSTALACJA …….

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAZWA USŁUGI | TECHNOLOGIA | PAKIET | OPŁATA AKTYWACYJNA ZŁ | MIESIĘCZNA OPŁATA ABONAMENTOWA ZŁ | OBOWIĄZUJE OD | UWAGI |
| STANDARD | PROMOCJA | STANDARD | PROMOCJA |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**§ 2. Postanowienia ogólne. Płatności**

1. Świadczenie przez Operatora na rzecz Abonenta usług w ramach sieci telewizji kablowej i Internetu następuje na

 podstawie:

1. Regulaminu świadczenia przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Radogoszcz – Wschód” usług w sieci telewizji kablowej i Internetowej (dalej Regulamin)

Cennika usług

1. Regulaminu Promocji (jeżeli Operator ogłosił promocję na świadczone usługi);
2. Niniejszej Umowy.
3. Regulamin świadczenia przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Radogoszcz – Wschód” usług w sieci telewizji

 kablowej i Internetowej zawiera m.in.:

1. zasady przyłączenia do sieci;
2. postanowienia dotyczące jakości świadczonych usług;
3. postanowienia dotyczące usług serwisowych oraz ich zakresu;
4. postanowienia dotyczące odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy;
5. postanowienia dotyczące postępowania reklamacyjnego;
6. postanowienia dotyczące istniejących ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez

 dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;

1. postanowienia dotyczące możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe i ograniczeniach

 w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych oraz informacje dotyczące gromadzenia danych o lokalizacji

 telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

1. postanowienia o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji;
2. procedury wprowadzone przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, celem zapobieżenia

 osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług;

1. uprawnienia Operatora i zasady postępowania w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub

 integralności sieci i usług;

k) zasady uzyskiwania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych;

l) zasady umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług

 głosowych;

m) zasady przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym

 o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych

n) postanowienia dotyczące opłat należnych Operatorowi w momencie rozwiązania umowy, w tym określenie

 warunków zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem na czyj koszt zwrot ten ma

 nastąpić.

1. Cennik określa wysokość wszystkich opłat za usługi świadczone przez Operatora.
2. Po podpisaniu Umowy oraz wniesieniu opłaty aktywacyjnej w wysokości wskazanej w tabeli powyżej Operator dokona uruchomienia usługi w ramach sieci telewizji kablowej i Internetu w ciągu 14 dni.
3. Operator zapewnia korzystanie z sieci dostępowej w ramach pakietu określonego w § 1 Umowy.
4. Za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora Abonent wniesie przewidziane niniejszą Umową i Cennikiem

 opłaty instalacyjne oraz aktywacyjne oraz zobowiązuje się do uiszczania miesięcznych opłat abonamentowych

 w wysokości odpowiadającej wybranemu pakietowi usług, a także innych opłat zgodnych z obowiązującym

 Cennikiem. Okres rozliczeniowy trwa od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.

1. Abonent uiszcza Operatorowi Opłatę abonamentową za świadczone przez Operatora usługi „z góry” do dnia

 15 każdego miesiąca. Opłata aktywacyjna i opłata za zawieszenie świadczenia Usług również pobierane są

 przez Operatora „z góry”. Pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Usługi Dodatkowe ujmowana

 jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy. Termin zapłaty opłat płatnych „z dołu” wskazany

 jest przez Operatora na rachunku lub fakturze VAT.

1. Na Opłatę abonamentową składa się opłata z tytułu dostępu do Sieci (opłata eksploatacyjna) dla danej usługi

oraz opłata za korzystanie z usług Operatora zgodna z zamówionym pakietem Usług, z wyłączeniem usług serwisowych.

1. W przypadku nieterminowych opłat lub ich części, Operator za każdy dzień opóźnienia będzie naliczał odsetki

ustawowe.

10. Operator może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.

11. Strony zawierając niniejszą Umowę zobowiązują się do przestrzegania jej postanowień oraz postanowień

 i regulacji zawartych w Regulaminie oraz Cennikach.

12.Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody i utracone korzyści mogące powstać z tytułu korzystania lub

 braku możliwości korzystania z usług świadczonych przez Operatora w tym przerw w dostępie do usług i awarii.

**§ 3. Obowiązywanie Umowy. Zmiana warunków Umowy**

1. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu,

na warunkach dotychczasowych, na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

1. W przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, czas oznaczony w Umowie jest minimalnym okresem uprawniającym Abonenta do skorzystania z tych warunków.
2. Operator w ramach Umowy świadczy na rzecz Abonenta również inne usługi towarzyszące i opcje dodatkowe usług wybranymi przez Abonenta. Rozpoczęcie świadczenia usługi dodatkowej nastąpi z początkiem nowego miesiąca, pod warunkiem zamówienia usługi lub opcji dodatkowej usługi do 15 dnia danego miesiąca.

4.Zamówienia na opcje dodatkowe lub zmianę Pakietów bądź ich parametrów Abonent składa pisemnie. Operator umożliwia składanie zamówień na opcje dodatkowe Usług, poza formą pisemną, za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

5.Abonent ma prawo do zmiany Pakietu bądź okresu obowiązywania umowy na warunkach zawartych w Cenniku.

6.Operator może dla ułatwienia zmiany Pakietów, okresów obowiązywania oraz składania zamówień na opcje dodatkowe usług bądź zmianę parametrów usług, nadać Abonentowi kod PIN – ciąg znaków identyfikujących Abonenta.

 7.Operator jest zobowiązany zawiadomić Abonenta o każdej proponowanej zmianie warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie i Cenniku – pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Nie ma to jednak zastosowania do ogłaszanych przez Operatora promocji o ograniczonym czasie ich obowiązywania.

8.Operator może poinformować Abonenta o planowanych zmianach drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, jeżeli Abonent złoży Operatorowi oświadczenie, że chce być zawiadamiany w taki właśnie sposób.

9.Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w powyższy sposób zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia Operatora o planowanych zmianach. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem wskazanego terminu na adres Operatora.

10.Abonent może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pod warunkiem, że takie złożenie oświadczenia nie budzi wątpliwości do treści oświadczenia i daje pewność co do identyfikacji Abonenta.

**§ 4. Tryb i warunki rozwiązania Umowy**

 1. Strony mogą rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Do dnia rozwiązania naliczane są wszystkie opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

2.Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia, gdy Abonent:

a)dopuszcza się zwłoki w uiszczeniu pełnej opłaty instalacyjnej powyżej 7 dni od daty określonej w Umowie;

b)dopuszcza się zwłoki powyżej 14 dni w dokonaniu pełnej opłaty abonamentowej przez dwa kolejne okresy rozliczeniowe.

3.Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia usług ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić w przypadku:

a)utraty przez Abonenta prawa do zajmowanej nieruchomości lub lokalu, w którym znajdują się zainstalowane urządzenia.

b)stwierdzenia udostępnienia urządzeń i dostępu do świadczonych usług przez Abonenta osobom trzecim poza lokalem Abonenta;

c)podejmowania prób i działań mających na celu uzyskanie dostępu do świadczonych usług na warunkach innych niż wyszczególnione w Umowie i Regulaminie;

 d)co najmniej dwukrotnej odmowie udostępnienia lokalu;

e) naruszenia postanowień § 6 ust. 6, § 9 ust. 1 lit. b) - g) oraz § 10 ust. 3 Regulaminu.

4.W dniu rozwiązania Umowy następuje zaprzestanie świadczenia usługi. Ponowne jej świadczenie może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości oraz wniesieniu opłaty za ponowne podłączenie określonej w obowiązującym Cenniku.

5.Ponowne świadczenie usług dla Abonenta, z którym rozwiązano Umowę na podstawie § 4 ust. 3 lit b) - e) może nastąpić po uiszczeniu przez Abonenta odpowiedniej opłaty wg cennika (opłata za "ponowne włączenie po wyłączeniu z winy Abonenta") oraz złożeniu oświadczenia na piśmie, że nie będzie więcej podejmował działań niezgodnych z Regulaminem lub innymi przepisami prawa.

6.W przypadku rozwiązania Umowy Abonentowi nie przysługuje prawo do zwrotu już zapłaconego abonamentu oraz opłaty instalacyjnej. W przypadku płatności opłaty instalacyjnej w ratach, rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku wpłacenia pełnej opłaty instalacyjnej.

7.W przypadku rozwiązania Umowy z Abonentem z winy Operatora przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonentowi po zwrocie sprawnego urządzenia dostępowego (modem, dekoder) przysługuje prawo zwrotu opłaty instalacyjnej w wysokości wniesionej pomniejszonej proporcjonalnie o czas jego używania, licząc od daty rozpoczęcia korzystania z usługi.

8.Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy następuje pod rygorem nieważności na piśmie. Doręczenia dokonuje się listem poleconym na adres drugiej strony wskazany w Umowie. W razie niepoinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta w trakcie trwania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.

9.W razie niedotrzymania warunków Umowy zawartej na czas określony bądź umowy zawartej na czas nieokreślony ze wskazanym okresem zobowiązania do trwania umowy, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości udzielonych Abonentowi zniżek (w tym także na zakup urządzeń dostępowych jak modem, dekoder) proporcjonalnie pomniejszonych o kwotę odpowiadającą okresowi od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania.

**§ 5. Pozostałe postanowienia**

 1.Abonent oświadcza, że uzyskał wszelkie wymagane obowiązującymi przepisami prawa informacje o przetwarzaniu Jego danych osobowych, co potwierdza podpisem pod klauzulą informacyjną stanowiącą załącznik do niniejszej umowy.

2.W sprawach nieuregulowanych niniejsza Umowa mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

3.Wszelkie spory pomiędzy Abonentem a Operatorem mogą zostać rozstrzygnięte polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE lub przed sądem powszechnym.

4.Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ABONENT OPERATOR

…………………………………………… ……………………………………………..

**Oświadczenie**

Pan/Pani…………………………………………………….

…………………………………………………………………..

……………..…………Łódź

 Ja niżej podpisany/a oświadczam, iż wyrażam zgodę/ nie wyrażam zgody na odbiór Pakietu Różowego. Oświadczam, iż znany jest mi rodzaj programów Pakietu Różowego oraz prezentowanych w nim treści, zgadzam się na dostarczanie ich do mojego mieszkania i nie będę wnosił/a żadnych roszczeń z tego tytułu do Spółdzielni Mieszkaniowej Radogoszcz – Wschód.

 …………………………………………………………

 Data i podpis abonenta

Blokada rodzicielska odbiornika:

Istnieje możliwość zablokowania konkretnych programów telewizyjnych na odbiorniku cyfrowym STB.

Ustawienie blokady rodzicielskiej:

Tryb sprawdzania PIN – „Raz” > wybrać Zmień PIN >Ok>podać aktualny PIN > wprowadzić nowy PIN> powtórzyć nowy kod PIN. Następnie zaznaczyć opcję Wybierz program TV > OK >z listy wyświetlonych kanałów wybrać program do zablokowania (strzałkami na pilocie ) następnie nacisnąć żółty przycisk na pilocie – przy wybranym programie powinien pojawić się znaczek zamkniętej kłódki – zaznaczyć następny program i znowu nacisnąć przycisk żółty na pilocie – czynności powtórzyć, aż wszystkie programy, które mają być blokowane będą zaznaczone. Następnie nacisnąć przycisk exit na pilocie aby wyjść z menu. Wyłączyć i włączyć pilotem odbiornik cyfrowy.

Sposób działania blokady rodzicielskiej: Po wyborze programu, który jest blokowany blokada rodzicielską, odbiornik nie wyświetli programu i poprosi o podanie kodu odblokowującego. Raz podany kod odblokowuje wszystkie programy blokowane blokadą rodzicielką.

Programy są odblokowane do momentu następnego wyłączenia odbiornika cyfrowego pilotem.

**Protokół wydania sprzętu**

Pan/Pani …………

Ul. ………………………… nr ……..……m ………………….

…………………….…….Łódź

seria i nr dowodu osobistego

PESEL/NIP

 Spółdzielnia Mieszkaniowa „Radogoszcz-Wschód”

 z siedzibą w Łodzi przy ul. Nastrojowej 12

SPRZĘT WYDANY

Nr dekodera (terminala) dostępowego …………………………….

Nr Karty aktywacyjnej ……………………………………………………..

Abonent niniejszym potwierdza odbiór dekodera w dniu …………………………….

Podpis abonenta .........................................

**Porozumienie**

 zawarte w dniu ……………………. pomiędzy:

Spółdzielnią Mieszkaniową „Radogoszcz-Wschód” z siedzibą w Łodzi przy ul. Nastrojowej 12 reprezentowaną przez:

Monikę Fiszlak – Z – cę Prezesa ds. Ekonomicznych - Finansowych

Krzysztofa Wareckiego – Z-cę Prezesa ds. Techniczno – Eksploatacyjnych

zwaną dalej „Operatorem”, a

Panią/Panem …..

Ul……………………….nr …………………..m

………………………. Łódź

zwaną/ym dalej „Abonentem”

Z dniem …………strony oświadczają, że rozwiązują dotychczas obowiązującą umowę abonencką na ……………….
w osiedlowej sieci kablowej Spółdzielni Mieszkaniowej „Radogoszcz - Wschód” w Łodzi z jednoczesnym zawarciem umowy na obecnie obowiązujących warunkach.

ABONENT OPERATOR

…………………………………………… ……………………………………………..

**KLAUZULA INFORMACYJNA**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 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 ich swobodnego przepływu, zwanym dalej RODO oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 24. 5.2018 r.) informuję, iż:

-administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Radogoszcz – Wschód” z siedzibą

 w Łodzi siedzibą w Łodzi pod adresem: ul. Nastrojowa 12, 91-496 Łódź;

- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu niezbędnym do realizacji umowy o świadczenie usług TVK

 i internetowych.

- odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą podmioty, z którymi współpracuje Spółdzielnia Mieszkaniowa

„Radogoszcz – Wschód” w Łodzi przy czym dane osobowe będą przekazywane tym podmiotom w zakresie

 niezbędnym do realizacji celu, w którym zostały uzyskane;

- Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;

- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, w którym zostały

 uzyskane;

- posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia

 przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym

 momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej

 cofnięciem;

- ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych

 Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;

- podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne;

- Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.

**KLAUZULA ZGODY**

 Oświadczam, iż zapoznałam się z informacjami zawartymi w zamieszczonej powyżej klauzuli informacyjnej. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w postaci imienia, nazwiska, numeru PESEL, numeru dowodu osobistego oraz miejsca zamieszkania w celu realizacji umowy o świadczenie usług TVK i internetowych.

Czytelny podpis Abonenta ………………………………………………………

Łódź, dnia …………………...