



TELEWIZJA KABLOWA KOŁOBRZEG

Agencja Usługowo-reklamowa sp. z o.o.

78-105 Kołobrzeg, ul. Czarnieckiego 7, tel./fax (0-94) 352 94 43

NIP 671-000-05-09

R E G U L A M I N

dostępu do Wirtualnej Sieci Komputerowej /WSK/ oraz
Usług Towarzyszących Transmisji Danych /UTTD/ świadczonych przez
Telewizję Kablową w Kołobrzegu

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa wzajemne obowiązki Telewizji Kablowej Kołobrzeg oraz Abonentów korzystających z dostępu do WSK Telewizji Kablowej oraz UTTD.
2. Opłacenie abonamentu za korzystanie z usług Telewizji Kablowej jest równoznaczne z pełną akceptacją niniejszego regulaminu, bez konieczności podpisywania umowy.
3. Przez "dostęp do WSK" rozumiana jest możliwość transmisji danych wewnątrz Wirtualnej Sieci Komputerowej Telewizji Kablowej oraz na jej stykach z siecią zewnętrzną w oparciu o standardowe protokoły sieciowe.
4. Dostęp do WSK i UTTD może być realizowany wyłącznie poprzez modem kablowy dostarczony przez Telewizję Kablową.
5. Przez "usługi towarzyszące transmisji danych" /UTTD/ rozumiane są usługi świadczone przez Telewizję Kablową takie jak: poczta elektroniczna, serwer WWW, serwer domen (DNS) oraz serwer FTP, itp. .
6. Abonentem jest osoba fizyczna lub prawna, która opłaca abonament w ramach lokalnej sieci komputerowej podłączonej do sieci Telewizji Kablowej i zawarła umowę o dostęp do WSK i UTTD świadczonych przez Telewizję Kablową.
7. Abonent - administrator lokalnej sieci komputerowej jest w pełni odpowiedzialny za ujawnienie Telewizji Kablowej wszystkich użytkowników administrowanej przez niego sieci oraz za przestrzeganie przez nich postanowień niniejszego regulaminu i zawartej z administratorem umowy.
8. Dostęp do WSK oraz korzystanie z UTTD może być realizowane wyłącznie we wskazanym w umowie miejscu zamieszkania lub prowadzenia działalności gospodarczej Abonenta.

§ 2

1. W ramach abonamentu opłaconego przez Abonenta na podstawie odpowiedniej umowy o dostęp do WSK i UTTD, Telewizja Kablowa zobowiązuje się do stałej gotowości świadczenia określonych usług na rzecz Abonenta, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, cenniku usług Telewizji Kablowej i zawartej pomiędzy stronami umowy.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu i uiszczania opłat określonych w zawartej umowie.
3. Wysokość opłat oraz zakres usług dla danego rodzaju abonamentu lub usług dodatkowych jest podana w cenniku usług Telewizji Kablowej.
4. Wszelkie zmiany cen usług abonamentowych doręczane są Abonentowi na piśmie, co najmniej z jednomiesięcznym wyprzedzeniem oraz podawane są za pomocą komunikatów rozsyłanych pocztą elektroniczną lub przekazanych w programach Telewizji Kablowej Kołobrzeg na 30 dni przed ich wprowadzeniem.
5. Zmiana cen usług nie stanowi zmiany warunków umowy.
6. Okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.
7. Abonent jest zobowiązany do regulowania faktur w określonym i nieprzekraczalnym w umowie terminie.
8. W przypadku nie opłacenia przez Abonenta wystawionej faktury w określonym terminie Telewizja Kablowa wysyła dwa pisma wzywające do wniesienia opłaty, których koszt wynosi 10 zł (z VAT) za każde. Trzecie pismo wysyłane przez Telewizję Kablową do Abonenta jest wezwaniem ostatecznym – przedsądowym i wysyłane jest listem poleconym.

9. W przypadku nie uiszczenia przez Abonenta opłaty w terminie 7 dni od daty otrzymania pierwszego pisma wzywającego do jego uregulowania, Telewizja Kablowa może zaprzestać świadczenia jakichkolwiek usług na rzecz Abonenta poprzez zablokowanie dostępu do WSK i UTDD, aż do odłączenia instalacji telewizji kablowej łącznie.
10. Ponowne uruchomienie usług dla Abonenta wyłączanego z przyczyn wymienionych w pkt. 9 wymaga wniesienia jednorazowej opłaty w wysokości 20,16 zł (z VAT).
11. Faktury VAT wystawione są bez podpisu wyłącznie dla osób prawnych, które złożą w Telewizji Kablowej odpowiednie oświadczenie.
12. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat naliczane są odsetki ustawowe.
13. Reklamacja może być zgłoszona za:
 - niedotrzymanie z winy TKK wyznaczonego terminu zawarcia umowy lub usługi przyłączenia do sieci,
 - za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi,
 - za nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.
14. Złożenie reklamacji dotyczącej wysokości rachunku nie zwalnia z obowiązku terminowego uregulowania rachunku.
15. Reklamacja może być złożona w **terminie 12 miesięcy** od ostatniego dnia zdarzenia lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe naliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym TKK powiadamia reklamującego.
16. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej – przez Abonenta w biurze lub za pośrednictwem poczty,
 - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w biurze,
 - w formie elektronicznej na adres: tkk@tkk.pl lub bok@tkk.pl
17. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Abonenta albo jego nazwę oraz adres zamieszkania, albo adres i nazwę siedziby firmy,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TKK lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - datę złożenia wniosku o zawarcie umowy, w przypadku niedotrzymania z winy TKK wyznaczonego terminu zawarcia umowy i rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - w przypadku ubiegania się o odszkodowanie należy określić kwotę i sposób jej wypłaty przez podanie numeru konta bankowego,
 - podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
18. TKK potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację w **terminie 30 dni od daty jej złożenia**.
19. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - zostać doręczona przesyłką poleconą.
20. W sprawach reklamacji nieuregulowanych w regulaminie, mają zastosowanie w/w przepisy rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r.,/poz.284/.
21. Jeżeli świadczenie TKK jest trwale wadliwe z punktu widzenia zasad wiedzy technicznej, a wady tej przy dołożeniu należytej staranności nie można usunąć, TKK za zgodą Abonenta, może załatwić reklamację przez stosowne obniżenie abonamentu.
22. Za każdy 1 dzień awarii (powyżej 24 godzin), która nastąpiła z winy Telewizji Kablowej i podczas której nie było dostępu do WSK, Telewizja Kablowa zobowiązuje się zwrócić Abonentowi odpowiadającą równowartość abonamentu za dostęp do WSK Telewizji Kablowej. Zwrot może zostać dokonany w postaci bezpłatnego korzystania z dostępu do WSK we wskazanym przez TKK okresie.
23. W przypadku przerwy z powodu awarii w świadczeniu UTDD, która nastąpiła z winy Telewizji Kablowej i trwała w okresie nieprzerwanym nie mniej niż 3 dni (72 godziny) Telewizja Kablowa odejmie od opłat fakturowanych Abonenta równowartość okresu w którym nie świadczone UTDD. Zwrot może zostać dokonany w formie bezpłatnego korzystania z UTDD we wskazanym przez TKK okresie.
24. W przypadku braku dostępu do WSK i UTDD z powodu awarii z winy Telewizji Kablowej stronami ewentualnych sporów mogą być wyłącznie osoby prawne lub fizyczne, które zawarły umowę z Telewizją Kablową o świadczenie w/w usług.
25. Okres awarii, która może podlegać reklamacji, jest liczony od momentu jej zgłoszenia przez Abonenta do Telewizji Kablowej i pisemnego potwierdzenia faktu zgłoszenia przez pracownika Telewizji Kablowej. Biuro TKK czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00 w Kołobrzegu przy ul. Czarnieckiego 7.
26. Każdy Abonent jest zobowiązany do podania dokładnych danych adresowych. W przypadku ich braku lub informacji niepełnej zastrzega się możliwość odmowy świadczenia usług.
27. Abonent zobowiązuje się do powiadomienia Telewizji Kablowej o zmianie adresu w ciągu 14 dni od daty zaistniałej zmiany.

28. Niedopełnienie obowiązku określonego w pkt. 19 powoduje, że wszelkie konsekwencje niekorzystne obciążają Abonenta.

§ 3

1. Telewizja Kablowa zapewnia ochronę przekazywanych danych wynikającą z technologii świadczenia danej usługi.
2. Pracownicy Telewizji Kablowej realizujący daną usługę mogą zapoznać się ze znaczeniem danych wyłącznie w zakresie związanym z technologią wykonywania danej usługi.
3. Telewizja Kablowa udziela informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach oraz udogodnieniach tylko osobie, która zawarła umowę o świadczenie danej usługi lub jej pełnomocnikowi.
4. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach lub udogodnieniach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.
5. Telewizja Kablowa może opublikować listę referencyjną zawierającą spis swoich klientów, chyba że na pisemne żądanie klienta tego dane są zastrzeżone.

§ 4

1. Węzły telekomunikacyjne Telewizji Kablowej są czynne przez 24 godziny na dobę, zastrzega się jednak możliwość krótkich przerw ze względu na czynności związane z obsługą systemu WSK oraz modernizacją i konserwacją sieci telewizji kablowej.
2. Telewizja Kablowa nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu strat jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci zewnętrznej oraz urządzeń do niej przyłączonych, za straty wynikłe z powodu przerwania połączenia, nieotrzymania poczty elektronicznej, za informacje pobrane z sieci zewnętrznej ani za skutki ich wykorzystania oraz nie gwarantuje ich wiarygodności, a także nie ponosi odpowiedzialności za treści zawarte na stronach naszych Abonentów.
3. Telewizja Kablowa nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych (klęski żywiołowe, awarie energetyczne, celowe uszkodzenie linii przesyłowych czy urządzeń infrastruktury przesyłowej, itp.) oraz awarie wynikłe z winy Telekomunikacji Polskiej S.A. (np. awarie linii bezpośrednich) lub innego operatora.
4. Telewizja Kablowa nie ponosi odpowiedzialności za zmiany regulaminów oraz cenników operatorów administrujących domenami internetowymi zakupionymi przez Abonentów, w tym również tych, które zostały zakupione przy pośrednictwie Telewizji Kablowej.

§ 5

1. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia urządzeń dostępu do WSK na każde życzenie upoważnionego pracownika Telewizji Kablowej.
2. W przypadku awarii urządzeń służących do uzyskania dostępu do WSK oraz korzystania z UTDD otrzymanych przez Abonenta od Telewizji Kablowej okres awarii, podczas którego osoby upoważnione przez Telewizję Kablową nie miały dostępu do tych urządzeń, nie podlega reklamacji i ewentualnemu odliczeniu.
3. W przypadku awarii urządzeń służących do uzyskania dostępu do WSK oraz korzystania z UTDD stanowiących własność Telewizji Kablowej, które nastąpiły z powodu niewłaściwego korzystania z tych urządzeń przez Abonenta, Telewizja Kablowa obciąży Abonenta pełnymi kosztami naprawy lub wymiany tych urządzeń. Czas takich awarii nie podlega reklamacji za korzystanie z dostępu do WSK oraz korzystania z UTDD świadczonych przez Telewizję Kablową na rzecz Abonenta.
4. W ramach usługi otrzymują Państwo łącze o następujących parametrach technicznych.
Usługa dostępu do Internetu świadczona w opcji *Internet 20* zapewnia:
 - stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych do Abonenta 20 000 kb/s,
 - stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych od Abonenta 2 000 kb/s,
 - stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością do Abonenta 6000 kb/s,
 - stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością od Abonenta 400 kb/s,
 - dynamicznie przydzielany adres IP,
 - brak limitu transferu.

Usługa dostępu do Internetu świadczona w opcji *Internet 150* zapewnia:

- stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych do Abonenta 150 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych od Abonenta 10 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością do Abonenta 45 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością od Abonenta 2 000 kb/s,
- dynamicznie przydzielany adres IP,
- brak limitu transferu.

Usługa dostępu do Internetu świadczona w opcji *Internet 250* zapewnia:

- stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych do Abonenta 250 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych od Abonenta 20 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością do Abonenta 75 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością od Abonenta 4 000 kb/s,
- dynamicznie przydzielany adres IP,
- brak limitu transferu.

Usługa dostępu do Internetu świadczona w opcji *Internet MAX* zapewnia:

- stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych do Abonenta 250 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji danych od Abonenta 30 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością do Abonenta 75 000 kb/s,
- stały dostęp do sieci Internet z minimalną Przepustowością od Abonenta 6 000 kb/s,
- dynamicznie przydzielany adres IP,
- brak limitu transferu.

§ 6

1. Umowa o dostęp do WSK oraz korzystania z UTDD zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez strony umowy w każdym momencie, za jedno-miesięcznym wypowiedzeniem złożonym na piśmie.
2. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem na koniec miesiąca, jeżeli:
 - a) został poinformowany o zamierzonej zmianie regulaminu lub umowy i zmian tych nie akceptuje lub
 - b) został poinformowany o zmianie cennika polegającej na podwyższeniu cen, z wyprzedzeniem jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie i nie akceptuje zmiany cennika.
3. TKK doręcza na piśmie treść każdej zmiany warunków umowy. W przypadku zmiany regulaminu lub cennika usług, TKK doręcza Abonentowi na piśmie treść zmiany oraz podaje ją do publicznej wiadomości. Czynności tej dokonuje z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca.
4. TKK obowiązuje do potwierdzenia faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz zakresu i terminu wprowadzenia tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian przez Abonenta, zastosowanie ma § 6 ust. 2 regulaminu.
5. Umowa może zostać rozwiązana przez Telewizję Kablową bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) nie uiszczenia przez Abonenta zafakturowanej opłaty za świadczone usługi, po otrzymaniu przez Telewizję Kablową potwierdzonej przez pocztę odmowy przyjęcia przez Abonenta korespondencji z Telewizją Kablową lub niemożliwości jej dostarczenia z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
 - b) świadomego i nieuzasadnionego powodowania zjawiska przeciążenia systemu np.: natłoku w sieci transmisji danych lub przepełnienia zasobów usług towarzyszących transmisji danych, (np. pamięci masowej systemu poczty elektronicznej),
 - c) próby nielegalnego wejścia do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci,
 - d) niewłaściwego używania przez Abonenta lub odstępowania osobom trzecim urządzeń stanowiących własność Telewizji Kablowej.
6. Z dniem rozwiązania umowy Telewizja Kablowa zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta usług objętych umową.
7. Z dniem rozwiązania umowy Abonent zobowiązuje się do zwrotu modemu i wszystkich urządzeń stanowiących własność Telewizji Kablowej. Urządzenia te muszą zostać dostarczone przez Abonenta do biura Telewizji Kablowej najpóźniej w dniu rozwiązania umowy.
8. W przypadku nie dostarczenia urządzeń w wymienionym terminie Abonent zapłaci karę w wysokości 5 zł (z VAT) za każdy dzień opóźnienia.
9. W przypadku rozwiązania umowy nie podlegają zwrotowi jednorazowe opłaty instalacyjne, podłączeniowe i abonament za okres rozliczeniowy.
10. Abonent jest zobowiązany do wnoszenia opłat za świadczone usługi niezależnie od tego czy z nich korzystał czy nie.

§ 7

1. Abonenci, bez względu na ich narodowość, są zobowiązani do przestrzegania Prawa Polskiego oraz umownych zasad korzystania z sieci globalnej - Internet.
2. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za pliki umieszczone na jego koncie.
3. Abonent nie może scedować na osoby trzecie praw dostępu do WSK, do konta, poczty elektronicznej, przestrzeni dyskowej lub innych usług.
4. Telewizja Kablowa zastrzega sobie prawo do zablokowania usługi bez zwrotu wpłaconych należności jeżeli:

- a) podejmowane są działania sprzeczne z obowiązującym prawodawstwem,
 - b) treści rozprowadzane przez Abonenta naruszają w rażący sposób uczucia religijne oraz normy społeczne, etyczne i obyczajowe.
5. Zabronione jest umieszczanie na serwerach Telewizji Kablowej treści o charakterze pornograficznym.
6. Zgodnie z paragrafem 37 pkt 3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 15 grudnia 1997r. w sprawie wykonania przepisów ustawy o podatku od towarów i usług oraz o podatku akcyzowym (Dz. U. Nr 156 poz.1024 z późn. zm.) do otrzymania faktur VAT uprawnieni są wszyscy nabywcy, na rzecz których dokonywana jest sprzedaż usług telekomunikacyjnych, niezależnie od tego czy są zarejestrowanymi płatnikami podatku VAT.
7. Zgodnie z paragrafem 38 ust.1 pkt.13 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 15 grudnia 1997 roku w sprawie wykonania przepisów ustawy o podatku od towarów i usług oraz o podatku akcyzowym (Dz. U. Nr 156 poz.1024 z 1997r. z późn. zm.) i w związku z paragrafem 8 ust. 9 ww. rozporządzenia czytelny podpis osoby uprawnionej do wystawienia faktur VAT może być zastąpiony na fakturach wystawianych nabywcom, na rzecz których dokonywana jest sprzedaż usług telekomunikacyjnych, danymi umożliwiającymi identyfikację tej osoby.

§ 8

1. Ewentualne spory wynikłe z niniejszej umowy mogą być rozstrzygnięte:
- a) spory cywilnoprawne – w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej wszczynanym z wniosku Abonenta,
 - b) spory o prawa majątkowe – polubowny sąd konsumencki działający przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Jeżeli mediacja nie zostanie polubownie zakończona lub jedna ze stron nie wyrazi zgody na rozstrzygnięcie w drodze mediacji – spór rozstrzygnie właściwy sąd powszechny.

W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem tel. 94 355-38-07 lub 94 352-94-43

Krzysztof Kwiatkowski - administrator WSK (oprogramowanie i sprzęt komputerowy) - tel. wew. 27
Jarosław Domaracki, Jarosław Rynarzewski - administracja WSK (sieć kablowa, przesył) - tel. wew.22

Przyjąłem do wiadomości:

Zarząd T.K.K :

.....
podpis Abonenta

PREZES ZARZĄDU

Jarosław Domaracki

.....

VICE PREZES

Ewa Pęczak