



## UMOWA RAMOWA BIURA USŁUG PŁATNICZYCH

### A. Postanowienia ogólne:

§1. Umowa ramowa określa warunki i zasady świadczenia usług płatniczych przez Biuro Usług Płatniczych i stanowi integralną część umowy zawartej pomiędzy Telewizją Kablową Kołobrzeg zwanej dalej biurem a klientem zlecającym realizację usługi finansowej - zwanym dalej płatnikiem.

§2. Ilekroć w umowie ramowej jest mowa o:

1. biurze – należy przez to rozumieć biuro usług płatniczych prowadzone przez firmę Telewizja Kablowa Kołobrzeg Agencja Usługowo – Reklamowa Sp. z o.o. w Kołobrzegu przy ul.Czarnieckiego 7,
2. dzień roboczy – należy przez to rozumieć czas pracy kasy: od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 16.45, z zastrzeżeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy,
3. odbiorcy – należy przez to rozumieć osoby, firmy i instytucje na rzecz których następują płatności,
4. płatniku – należy przez to rozumieć osoby, firmy i instytucje korzystające z usług biura zlecające przeprowadzenie transakcji płatniczej na rzecz odbiorcy,
5. transakcji płatniczej – należy przez to rozumieć zainicjowaną przez płatnika wpłatę środków pieniężnych w biurze,
6. umowie ramowej – należy przez to rozumieć regulamin biura szczegółowo opisujący zasady współpracy pomiędzy biurem a płatnikiem,
7. zleceniu płatniczym – oświadczenie płatnika skierowane do biura zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.

### B. Informacje o biurze usług płatniczych:

NAZWA FIRMY: Telewizja Kablowa Kołobrzeg Agencja Usługowo – Reklamowa Sp.z o.o.

NIP: 671 – 000 – 05 – 09

REGON: 330033863

SIEDZIBA FIRMY: ul.Czarnieckiego 7, 78-100 Kołobrzeg

ADRES GŁÓWNEGO MIEJSCA WYKONYWANIA DZIAŁALNOŚCI: ul.Czarnieckiego 7, 78-100 Kołobrzeg

TELEFON KONTAKTOWY: 94 352 94 43

E-MAIL: [tkk@tkk.pl](mailto:tkk@tkk.pl)

STRONA INTERNETOWA: [www.tkk.pl](http://www.tkk.pl)

### C. Nadzór nad biurem usług płatniczych:

§1. Nadzór nad biurem sprawuje Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą ul. Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, tel. 22 262 50 00, faks. 22 262 51 11, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

§2. Biuro Telewizja Kablowa Kołobrzeg zostało wpisane w dniu 16-08-2012r. do rejestru biur usług płatniczych prowadzonego przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego pod numerem BP1079/2012.

§3. Rejestr biur usług płatniczych prowadzony przez UKNF dostępny jest publicznie na stronie internetowej: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

Telewizja Kablowa Kołobrzeg Agencja Usługowo-Reklamowa Sp. z o.o.

ul.Czarnieckiego 7, 78-100 Kołobrzeg

tel. 94 352 94 43, fax. 94 355 38 28

e-mail: [tkk@tkk.pl](mailto:tkk@tkk.pl) [www.tkk.pl](http://www.tkk.pl)



#### **D. Zawarcie umowy ramowej i korzystanie z usług płatniczych:**

§1. Biuro świadczy usługi płatnicze w zakresie realizacji zleceń płatniczych:

- na wskazany przez odbiorcę – wystawcę faktur rachunek bankowy w banku zlokalizowanym na terytorium Polski.
- na wskazany przez płatnika rachunek bankowy w banku zlokalizowanym na terytorium Polski.
- na wskazany przez płatnika rachunek w Zakładzie Usług Społecznych z tytułu składek społecznych, zdrowotnych, FGŚP i FP oraz FEP.
- na wskazany przez płatnika rachunek w Urzędzie Skarbowym, Izbie Skarbowej lub Izbie Celnej z tytułu należności podatkowych.

§2. Biuro przyjmuje od płatnika zlecenie płatnicze na rzecz osób fizycznych i prawnych na podstawie papierowego dowodu wpłaty, wypełnionego odręcznie lub w inny sposób, zawierającego wszystkie niezbędne dane do prawidłowego wykonania zlecenie, m.in.

- dane odbiorcy,
- jego numer konta,
- kwotę zlecenie płatniczego,
- tytuł zlecenia płatniczego,
- dane płatnika,

lub na podstawie zlecenia złożonego ustnie zawierającego te dane potwierdzonego przez biuro wydrukiem opatrzonym stemplem z datą.

§3. Wzór prawidłowego i czytelnego wypełnienia druku służącego do złożenia zlecenia płatniczego przedstawiony został na ilustracji 1 stanowiącej integralną część niniejszej umowy ramowej.

§4. Płatnik zlecając transakcję płatniczą w siedzibie biura zawiera umowę z biurem, w myśl której biuro zwalnia płatnika z obowiązku konkretnego świadczenia wobec odbiorcy za opłatą prowizji, zgodnie z przepisami ustaw dotyczących wykonania zleceń płatniczych oraz obowiązującym cennikiem dostępnym w siedzibie biura.

§5. Biuro przyjmuje od płatnika zlecenie płatnicze dotyczące należności podatkowych oraz składek na ubezpieczenie społeczne, zdrowotne, FGŚP i FP oraz FEP na sformalizowanych drukach, których wzory określają odpowiednie akty prawa powszechnie obowiązującego.

§6. Biuro przyjmuje zlecenie płatnicze za abonament RTV zgodnie z żądaniem płatnika, ma zasadach ogólnych, bez względu na termin wymagalności wpłaty i nie ponosi odpowiedzialności za zlecenia dokonywane przez płatników po terminie. Biuro nie nalicza odsetek za zwłokę w opłacie abonamentu RTV.

§7. Dowodem przyjęcia przez biuro zlecenia płatniczego jest odcisk stempla kasowego i podpis kasjera łącznie na kopii papierowego dowodu wpłaty lub wydruku potwierdzającym złożenie zlecenia ustnie.

§8. Płatnik może odwołać złożone przez siebie zlecenie płatnicze w przeciągu 5 minut od momentu jego złożenia.



§9. W przypadku odwołania zlecenie płatniczego, biuro zwraca płatnikowi powierzone środki pieniężne pomniejszone o opłatę prowizyjną równą opłacie pobieranej od zrealizowanego zlecenia płatniczego.

§10. Umowa ramowa dostępna jest w siedzibie biura w Kołobrzegu oraz na stronie internetowej biura pod adresem [www.tkk.pl](http://www.tkk.pl)

§11. Na życzenie płatnika pracownik biura udostępnia kserokopię umowy ramowej płatnikowi lub przesyła jego kopię pocztą elektroniczną na wskazany przez płatnika adres e-mail.

#### **E. Realizacja zleceń płatniczych:**

§1. Biuro realizuje zlecenia płatnicze przy współpracy z bankiem Millennium S.A. oraz z wykorzystaniem rachunku bankowego o numerze:

**87 1160 2202 0000 0002 2931 9169**

§2. Biuro realizuje zlecenia płatnicze w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze po otrzymaniu zlecenia.

§3. Zlecenie płatnicze złożone przez płatnika w biurze po godzinie 15:00 będą zrealizowane w następnym dniu roboczym.

§4. Niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego biuro udostępnia płatnikowi informację:

1. Umożliwiająca zidentyfikowanie transakcji płatniczej oraz informacji dotyczącej odbiorcy,
2. O kwocie transakcji płatniczej wyrażonej w PLN.
3. O wszelkich opłatach należnych od płatnika z tytułu realizacji transakcji płatniczej, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat.
4. O dacie otrzymania zlecenia płatniczego.

§5. W przypadku, gdy biuro odmawia wykonania zlecenia płatniczego ze względu na niespełnienie przez płatnika postanowień umowy ramowej pomiędzy biurem a płatnikiem, biuro powiadamia płatnika w najbliższym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych o:

1. O odmowie,
2. Jeżeli to możliwe o przyczynach odmowy,
3. jeżeli to możliwe o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę – chyba, że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.

#### **F. Opłaty z tytułu korzystania z usług płatniczych:**

§1. Biuro za przyjęcie środków od płatnika i wykonanie w jego imieniu zleceń płatniczych pobiera opłaty w wysokości: 2,50zł za jeden przelew

§2. Biuro pobiera od płatnika dodatkowe opłaty za wykonanie następujących czynności:

- 5,00 zł za przekazanie bankowego potwierdzenia realizacji zlecenia płatniczego,
- min. 5,00zł za przekazanie dodatkowych informacji na temat zrealizowanego zlecenia płatniczego,

**Telewizja Kablowa Kołobrzeg Agencja Usługowo-Reklamowa Sp. z o.o.**

**ul.Czarnieckiego 7, 78-100 Kołobrzeg**

**tel. 94 352 94 43, fax. 94 355 38 28**

**e-mail: [tkk@tkk.pl](mailto:tkk@tkk.pl) [www.tkk.pl](http://www.tkk.pl)**

- min. 10,00zł za pomoc w odzyskaniu środków pieniężnych przekazanych błędnie na rachunek bankowy, jeśli błąd nastąpił z winy płatnika.
- 5,00zł za przekazanie dodatkowych informacji na temat zrealizowanego zlecenia płatniczego przy pomocy poczty elektronicznej.
- 5,00zł za odwołanie przez płatnika zlecenia płatniczego po przekroczeniu 10 min od jego złożenia,
- 5,00zł za przekazanie informacji na temat zwrotu z banku odbiorcy.

§3. Przy naliczaniu dodatkowych opłat za udzielenie informacji biuro uwzględnia stopień pracochłonności tej usługi oraz poniesione koszty.

§4. O wszelkich opłatach związanych z realizacją zlecenia płatniczego pracownik biura informuje płatnika przed przyjęciem zlecenia płatniczego do realizacji.

### **G. Sposoby komunikacji biura usług płatniczych z klientem:**

§1. Biuro i płatnik ustalają, że wzajemna komunikacja odbywać się będzie poprzez:

- kontakt osobisty w siedzibie biura,
- kontakt telefoniczny,
- kontakt mailowy,
- kontakt z wykorzystaniem poczty tradycyjnej.

§2. O zwrocie z banku odbiorcy, płatnik powiadamiany jest bez zbędnej zwłoki korespondencyjnie, telefonicznie, korespondencją e-mail lub w każdy inny dostępny dla biura sposób. Koszt powiadomienia obciąża płatnika.

§3. Środki pieniężne z niezrealizowanego zlecenia są zwracane płatnikowi. Zwrot następuje do rąk własnych za pokwitowaniem w punkcie obsługi płatnika, na wskazane przez niego konto bankowe lub w inny uzgodniony z płatnikiem sposób, ewentualnie, zgodnie z żądaniem płatnika, ponownie transferowane. Ponowny transfer, wynikający z winy płatnika, obciąża płatnika. Opłata z tytułu ponownego transferu jest zgodna z cennikiem opłat i liczona jak za nowe zlecenie płatnicze.

§4. Biuro udziela informacji o realizacji zleceń płatniczych wyłącznie osobom uprawnionym”

1. na temat określonego zlecenia – osobie, która przedłoży dowód zlecenia;
2. płatnikowi, po okazaniu dokumentu tożsamości ze zdjęciem, na temat zleceń, których był płatnikiem.

§5. Biuro udziela informacji o statusach złożonych do realizacji zleceń płatniczych w każdym czasie na żądanie płatnika w formie ustnej lub formie wydruku potwierdzenie realizacji zlecenia lub w formie bankowego realizacji zlecenia płatniczego.

### **H. Ochrona danych osobowych:**

§1. Płatnik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych na potrzeby biura w zakresie niezbędnym do realizacji złożonego zlecenia płatniczego, przekazywania informacji o statusie zlecenia płatniczego oraz w zakresie zapobiegania oszustwom związanym z wykonywanymi usługami płatniczymi, a także dochodzenia i wykrywania tego rodzaju oszustw przez właściwe

organy, z wyjątkiem danych, o których mowa w art.27 ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia z 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. NR 101, poz. 926, z późn.zm.)

§2. Złożenie do realizacji zlecenia płatniczego na rzecz osób fizycznych i prawnych na podstawie papierowego dowodu wpłaty równoznaczne jest z wyrażeniem zgody na gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych przez biuro w celu realizacji warunków umowy pomiędzy biurem i płatnikiem.

### **I. Ochrona powierzonych środków i odpowiedzialność biura usług płatniczych:**

§1. Biuro ponosi pełną odpowiedzialność wobec płatnika za powierzone mu środki pieniężne oraz terminową realizację zlecenia płatniczego.

§2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenie płatniczego zastosowanie mają przepisy działu IX rozdz. 1 ustawy o usługach płatniczych (DZ.U. 2011Nr 199 poz. 1175) regulujące odpowiedzialność za wykonania transakcji płatniczych.

§3. W przypadku stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia płatniczego przez biuro, niezwłocznie zwraca ono płatnikowi za pokwitowaniem kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanego zlecenia płatniczego.

§4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia płatniczego zainicjowanego przez płatnika, biuro na wniosek klienta podejmuje niezwłoczne działania w celu przesłania zlecenia płatniczego i powiadomienia płatnika o ich wyniku.

§5. W przypadku stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia płatniczego przez biuro, płatnik może domagać się opłat oraz odsetek, którymi został obciążony w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia płatniczego.

§6. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez płatnika nieprawidłowych danych na zleceniu płatniczym i tym samym niezrealizowaniu lub błędnie zrealizowanie transakcji.

§7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Biura, w tym w szczególności spowodowane:

- działaniem siły wyższej – obejmującym m.in. strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne lub
- decyzją organów władzy publicznej lub aktem ustawowym lub wykonawczym do ustawy lub
- opóźnieniem wynikającym z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania, łączny telekomunikacyjnych, sieci telefonii komórkowych oraz opóźnień wynikłych z działania telekomunikacji lub poczty.

§8. W związku ze świadczeniem usług płatniczych biuro posiada wykupioną w Concordia Ubezpieczenia obowiązkową polisę ubezpieczeniową o numerze 91057614.

## **J. Reklamacje i procedury rozstrzygnięcia sporów:**

§1. Reklamacje płatnika przyjmowane są przez biuro na piśmie na podstawie dowodu wpłaty i rozpatrywane są bezzwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia następnego po złożeniu reklamacji.

§2. Terminy przedawnienia roszczeń płatnika upływa po 13 miesiącach od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.

§3. składając reklamację, płatnik zobowiązany jest podać w piśmie reklamacyjnym, wszelkie informacje identyfikacyjne zainicjowane zlecenie płatnicze przedstawiając kopię wpłaty, będącą w posiadaniu płatnika: nazwę i numer konta bankowego odbiorcy, tytuł płatności, kwotę oraz datę złożenia zlecenia w biurze. W dalszej treści zgłoszenia płatnik opisuje powód reklamacji oraz rodzaj i wysokość roszczenia. Do korespondencji płatnik może dołączyć dodatkowe materiały uzasadniające reklamację, np. wezwanie do zapłaty ze strony odbiorcy wpłaty itp.

§4. Biuro przyjmuje i rejestruje złożoną przez płatnika reklamację.

§5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji płatnik informowany jest pisemnie. Pismo w tej sprawie doręczane jest płatnikowi osobiście w siedzibie biura lub za pośrednictwem poczty na adres wskazany przez płatnika w piśmie reklamacyjnym. Koszt postępowania reklamacyjnego obciąża winnego niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia płatniczego.

§6. W przypadku niezadowolenia płatnika ze sposobu załatwienia jego reklamacji, może on wnieść skargę na działanie biura do organu sprawującego nadzór na nim lub dochodzić swoich praw na drodze postępowania cywilnego przed sądem właściwym ze względu na siedzibę biura.

## **K. Zmiany i wypowiedzenie umowy:**

§1. Biuro nie ma obowiązku informowania z wyprzedzeniem płatnika o planowanych zmianach w umowie ramowej.

§2. Biuro każdorazowo informuje płatnika o zmianie w umowie ramowej przed złożeniem przez niego dyspozycji wykonania zlecenia płatniczego.

§3. Płatnik może wypowiedzieć umowę ramową w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.

## **L. Postanowienia końcowe:**

§1. Płatnik uznaje wszystkie punkty niniejszej umowy ramowej.

§2. Złożenie dyspozycji realizacji zlecenia płatniczego jest równoznaczne z akceptacją postanowień umowy ramowej.

§3. Umowa ramowa obowiązuje od dnia 27 listopada 2012 roku do odwołania.