



INFORMACJE PRZEDUMOWNE

dla Abonentów

Telewizji Kablowej Kołobrzeg

Agencji Usługowo – Reklamowej Sp. z o.o. w Kołobrzegu,

dalej jako Telewizja Kablowa Kołobrzeg, TTK lub Dostawca usług

Wypełniając obowiązek wynikający z art. 285 i art. 292 ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221, dalej jako PKE), przedstawia się i doręcza przed zawarciem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z użytkownikami będącymi:

- 1) konsumentami,
- 2) mikroprzedsiębiorcami, małym przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowym w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834), traktowanymi na równi z konsumentami, o ile najpóźniej w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej nie wyrazili zgody na odstąpienie od obowiązków określonych w art. 292 PKE

niniejszy dokument określający informacje przedumowne w zakresie, o jakim mowa w art. 285 ust. 2-6 PKE, ponadto wskazując, że:

- 1) dokument jest dostępny na stronie internetowej tkk.pl, w siedzibie TTK na trwałych nośnikach, w szczególności w wersji papierowej, a także może być na życzenie przekazany poprzez pocztę elektroniczną,
- 2) dokument można pobrać i zachować do celów dowodowych, dostępu w przyszłości i odtworzenia w przypadku takiej potrzeby w niezmienionej postaci,
- 3) na żądanie konsumenta lub użytkowników końcowych będących mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowym w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, TTK doręczy nieodpłatnie informacje przedumowne na wybranym trwałym nośniku lub papierze także w trakcie obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
- 4) informacje poniższe są przekazywane również na odrębne żądanie konsumentów i użytkowników końcowych będących mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowym w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, również w formacie dostępnym dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami zgodnie z prawem Unii Europejskiej harmonizującym wymogi dotyczące dostępności produktów i usług,
- 5) mikroprzedsiębiorcy, mali przedsiębiorcy i organizacje pozarządowe w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, najpóźniej w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, mogą wyrazić zgodę, że przepisy PKE (art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317) nie będą miały do nich zastosowania,
- 6) pełne informacje na temat usług TTK znajdują się w niżej wymienionych dokumentach:
 - a) Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - b) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
 - c) Regulaminy promocji,
 - d) Cenniki.

I. Dostawca usług komunikacji elektronicznej

Telewizja Kablowa Kołobrzeg Agencja Usługowo-Reklamowa Sp. z o.o. z siedzibą w Kołobrzegu przy ul. Czarnieckiego 7, 78-100 Kołobrzeg, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000079308, REGON: 330033863, NIP: 6710000509, o kapitale zakładowym 1 080 000,00 zł, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr: 1156.

Biuro Obsługi Abonenta: ul. Czarnieckiego 7, 78-100 Kołobrzeg
tel./fax 94 352 94 43
e-mail: tkk@tkk.pl lub bok@tkk.pl

Adres strony internetowej: www.tkk.pl

II. Dostawca świadczy usługi komunikacji elektronicznej

- 1) dostarczanie sygnału telewizyjnego i radiowego,
- 2) dostarczanie sygnału telewizyjnego cyfrowego,
- 3) dostarczanie sygnału Wirtualnej Sieci Komputerowej (WSK) Telewizji Kablowej i Internetu,
- 4) udostępniania urządzeń końcowych niezbędnych do świadczenia w/w usług.

III. Główne cechy świadczonych usług komunikacji elektronicznej

TKK świadczy usługi na podstawie zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

1. Usługa dostarczania sygnału telewizyjnego i radiowego:

- 1.1 umożliwia odbiór programów radiowych i telewizyjnych emitowanych drogą satelitarną lub naziemną i obejmuje:
 - a) zainstalowanie z własnych materiałów w lokalu Abonenta jednego gniazda/gniazd sieci telewizji kablowej i doprowadzenia sygnału umożliwiającego odbiór programów radiowych i telewizyjnych emitowanych drogą satelitarną lub naziemną,
 - b) wykonywanie w mieszkaniu Abonenta konserwacji przyłącza do sieci kablowej,
 - c) utrzymywania w sprawności eksploatacyjnej sieci dla zapewnienia bezawaryjnego odbioru programów nadawanych w sieci.

2. Usługa dostarczania sygnału Wirtualnej Sieci Komputerowej Telewizji Kablowej i Internetu:

- 2.1 polega na dostarczeniu do lokalu Abonenta sygnału Wirtualnej Sieci Komputerowej Telewizji Kablowej i Internetu, przy wykorzystaniu sieci kablowej stanowiącej własność TKK (do gniazda antenowego) oraz sieci komputerowej administrowanej przez Abonenta,
- 2.2 dostęp do WSK umożliwia transmisję danych wewnątrz Wirtualnej Sieci Komputerowej Telewizji Kablowej oraz na jej stykach z siecią zewnętrzną w oparciu o standardowe protokoły sieciowe,
- 2.3 usługami towarzyszącymi transmisji danych są usługi świadczone przez Telewizję Kablową takie jak: poczta elektroniczna, serwer WWW, serwer domen (DNS) oraz serwer FTP, itp.

3. Usługa udostępniania urządzeń końcowych niezbędnych do świadczenia usług:

- 3.1 TKK udostępnia Abonentowi nieodpłatnie urządzenia końcowe – modem i router bezpłatnie na czas świadczenia usługi w zależności od wybranego pakietu. W przypadku zawarcia usługi dostępu do sygnału telewizyjnego TKK udostępnia również dekodery.
- 3.2 Abonent ma prawo do korzystania z urządzenia końcowego udostępnionego mu na czas promocji lub na czas obowiązywania umowy przez cały okres obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, jak i po jej przekształceniu w umowę zawartą na czas nieokreślony do dnia rozwiązania Umowy.
- 3.3 W przypadku awarii urządzenia końcowego TKK dokonuje serwisowania, napraw lub wymiany urządzeń.
- 3.4 Wydanie urządzeń następuje na podstawie protokołu przekazania.

IV. Ceny usług

1. Usługa dostarczania sygnału telewizyjnego cyfrowego:

- Cena aktywacji: 1,23 zł (czas określony)
30,75 zł (czas nieokreślony)
- Opłata abonamentowa zgodnie z tabelą:

Pakiet taryfowy	Nieokreślony	12 miesięcy	24 miesiące
Podstawowy	54,00 zł	49,20 zł	48,06 zł
Midi	69,98 zł	62,96 zł	60,48 zł
Max	75,60 zł	68,04 zł	65,88 zł

2. Usługa dostarczania sygnału Wirtualnej Sieci Komputerowej Telewizji Kablowej i Internetu:

- Cena aktywacji: 1,23 zł (czas określony)
30,75 zł (czas nieokreślony)
- Opłata abonamentowa zgodnie z tabelą:

Pakiet taryfowy	Nieokreślony	12 miesięcy
WSK Internet 100	40,59 zł	35,29 zł
WSK Internet 300	59,36 zł	54,44 zł
WSK Internet 600	80,53 zł	75,61 zł
WSK Internet 1000	105,66 zł	100,82 zł

W ramach Usług nie są przewidziane opłaty związane z jednostkami rozliczeniowymi (np. opłaty za przesłanie pojedynczej wiadomości e-mail).

V. Okres obowiązywania umowy

Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zostaje zawarta według wyboru Abonenta na okres – 24 miesiące / 12 miesięcy / Czas nieokreślony.

Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może być zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, według wyboru Abonenta.

W przypadku zawarcia umowy w formie dokumentowej, TKK utrwała i doręcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami, a także Informacje przedumowne i Zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku.

VI. Warunki przedłużenia umowy

1. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży – na piśmie pod rygorem nieważności - przeciwnego oświadczenia w terminie 14 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.
2. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, TKK doręczy Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony, określonych w Cenniku.
4. W przypadku gdy Umowa 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.
5. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony, uległa automatycznemu przedłużeniu, TKK co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową o świadczenie usług komunikacyjnych.
6. TKK może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
7. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w pkt 6, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 PKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
8. TKK w przypadku, o którym mowa w pkt 6, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezwzględnie po publikacji na stronie internetowej informacji o wprowadzanych zmianach TKK:
 - 1) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje oraz
 - 2) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 PKE.
9. TKK może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w pkt 6 powyżej, na które TKK nie ma wpływu i których nie mogła przewidzieć, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy.
10. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w pkt 9, Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 PKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
11. TKK w przypadku, o którym mowa w pkt 9:
 - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej,

- 2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy bez konieczności zapłaty odszkodowania.
12. TKK może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony lub umowy automatycznie przekształconej w umowę na czas nieokreślony po upływie okresu na jaki została zawarta umowa terminowa, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy, określając w umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić. W przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian, Abonent może wypowiedzieć umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
13. TKK w przypadku, o którym mowa w pkt 12:
- 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej,
 - 2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
 - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian.

VII. Warunki zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej – dostępu do Internetu

1. Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu. W przypadku skorzystania z prawa zmiany dostawcy Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć TKK umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty TKK w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie naliczone zgodnie z art. 304 ust. 1 PKE.
3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu:
 - a) z zachowaniem okresu miesięcznego okresu wypowiedzenia zgodnie z zawartą umową o świadczenie usług dostępu do Internetu ;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową zawartą z TKK, ze wskazaniem przez Abonenta konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z zawartej z TKK umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu.
5. Wypowiedzenie umowy TKK staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
6. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi u nowego dostawcy określa zawarta z nim przez Abonenta umowa.
7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
8. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, wówczas TKK będzie kontynuował świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach umownych do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z nim terminu, wypowiedzenie umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu złożone TKK ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczna a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą. TKK poinformuje o powyższym Abonenta poprzez SMS lub wiadomość elektroniczną przesłaną pocztą e-mail lub poprzez zawiadomienie pisemne.
10. Za czynności związane z wnioskiem Abonenta o zmianę dostawcy nie pobiera się opłat od abonenta.

11. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
12. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi na warunkach określonych ustawą Prawo komunikacji elektronicznej.

VIII. Warunki rozwiązania/zakończenia obowiązywania umowy

1. Umowa może być rozwiązana za zgodą obu stron w każdym czasie.
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana za wypowiedzeniem przez każdą ze stron, z zachowaniem 1 – miesięcznego terminu wypowiedzenia.
3. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana z zachowaniem 1 – miesięcznego terminu wypowiedzenia, jednak TTK może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej została wypowiedziana przez Abonenta lub przez TTK z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
4. Rozwiązanie umowy, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie możliwe jest przy zachowaniu formy dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej lub listu poleconego.
5. W przypadku złożenia przez abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej TTK niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu w sposób określony w Regulaminie świadczenia usług. Następnie w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.

IX. Odszkodowania i rekompensaty

1. Ilekroć mowa jest o odszkodowaniu należnym TTK naliczanym w trybie art. 304 ust. 1 PKE, należy przez to rozumieć odszkodowanie, do którego mają zastosowanie następujące zasady
 - 1) Odszkodowanie nie może przekroczyć z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy,
 - 2) Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci TTK, a w przypadku gdy przyłączenie takie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe.
2. Zasady odpowiedzialności TTK z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym także w przypadku niedotrzymania poziomów dostępności usług określa Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

X. Parametry jakościowe usługi dostępu do Internetu

1. TTK zapewnia, że środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług w żaden sposób nie wpływają, na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę danych osobowych. Dostawca usług nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci oraz nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z urządzeń końcowych. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie ingerują i nie faworyzują żadnych treści, aplikacji ani usług.
2. TTK w ramach świadczonej usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.
3. Zależnie od wybranej przez użytkownika końcowego oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się lub jest taka sama w przypadku Umowy o świadczenie usługi Internetu dla łącza symetrycznego. Realnie osiągnięte przez użytkownika końcowego na urządzeniach parametry zależą również od możliwości technicznych jego urządzeń oraz typu połączenia (kablowe, bezprzewodowe). W przypadku połączenia bezprzewodowego mogą być one dodatkowo uzależnione od: jakości transmisji bezprzewodowej, odległości od Terminala WiFi, uwarunkowań technicznych i wewnątrz budynkowych. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z Usług, Aplikacji lub treści,

jednakże ograniczenia te mogą wynikać z Regulaminów i specyfikacji konkretnych Aplikacji i Usług nieświadczonych przez Operatora usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez użytkownika końcowego. Ponadto Dostawca usług informuje, że działania osób trzecich w postaci nadużyć w sieci Internet skierowanych przeciwko użytkownikowi końcowemu, np. atak na dostępność zasobów (Dos) lub rozproszony atak blokujący serwis (DDoS), mogą powodować obniżenie parametrów jakościowych Usługi Internetowej, w szczególności poprzez wysycenie łącza skutkujące obniżeniem prędkości pobierania i wysyłania. Skutki takich nadużyć Operator eliminuje lub łagodzi na bieżąco.

4. Minimalne, zwykle dostępne, maksymalne i deklarowane prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach dostępu do Internetu:

INET100

- pobieranie danych: maksymalna 100 Mb/s, minimalna 40 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej,
- wysyłanie danych: maksymalna 5 Mb/s, minimalna 2 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej.

INET300

- pobieranie danych: maksymalna 300 Mb/s, minimalna 80 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej,
- wysyłanie danych: maksymalna 10 Mb/s, minimalna 2 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej.

INET600

- pobieranie danych: maksymalna 600 Mb/s, minimalna 200 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej,
- wysyłanie danych: maksymalna 20 Mb/s, minimalna 4 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej.

INET1000

- pobieranie danych: maksymalna 1000 Mb/s, minimalna 300 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej,
- wysyłanie danych: maksymalna 30 Mb/s, minimalna 6 Mb/s, zwykle dostępna 90% prędkości maksymalnej.

Prędkości transmisji określone powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w zakończeniu sieci, czyli w udostępnionym przez TKK modemie i mogą być zależne od:

- zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci WSK wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą TKK,
- ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią WSK, a tym samym poza kontrolą TKK
- krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci WSK, wynikającego z jej specyfiki technologicznej,
- urządzeń końcowych Abonenta w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości, konfiguracji oraz stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablem Ethernet np. ze względu na właściwości technologii Wi-Fi lub zakłócenia radiowe obecne w miejscu instalacji modemu.

5. Prędkości pobierania i wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej TKK pod adresem <http://test.tkk.pl> za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do zakończenia sieci w lokalu użytkownika końcowego.
6. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.
7. Znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą wpływać na korzystanie przez użytkowników końcowych z praw do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub Dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca

docelowego informacji, treści lub usługi w następujący sposób: powodować brak dostępu lub utrudniony dostęp.

8. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem opisanym powyżej Abonentowi przysługują następujące środki ochrony prawnej: obniżenie abonamentu, odszkodowanie - kara umowna, uprawnienie do złożenia reklamacji do Dostawcy usług, uprawnienie do skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przed Prezesem UKE, a także uprawnienie do złożenia pozwu, wniosku o zawiązanie do ugodowego załatwienia sprawy oraz do wszczęcia postępowania mediacyjnego przed sądem powszechnym, uprawnienie do wypowiedzenia umowy z winy Dostawcy usług, po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego.

XI. Zakres działań podejmowanych przez TKK w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług. Informowanie o zagrożeniach

1. Ogólnoświatowa sieć komputerowa Internet dostępna jest dla nieograniczonego grona adresatów, odbiorców, użytkowników.
2. W sieci Internet występują zagrożenia cyberataków przeprowadzanych poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących, a także inne zagrożenia.
3. TKK zapewnia w zakresie swojego działania zgodność z aktami prawodawczymi Unii lub zgodnymi z prawem Unii przepisami prawa krajowego, utrzymuje w zakresie możliwości technicznych integralność i bezpieczeństwo sieci oraz usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych, a także podejmuje możliwe i dostępne mu środki celem zapobieżenia grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzenia skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
4. TKK stosuje środki zarządzania ruchem tak by nie blokować, nie spowalniać, nie zmieniać, nie ograniczać ani nie pogarszać jakości ani faworyzować określonych treści, aplikacji lub usług, lub szczególnych ich kategorii. TKK nie ingeruje w aplikacje, usługi ani treści publikowane. Ewentualne środki zarządzania ruchem mogą spowodować czasowe zablokowanie, ograniczenie lub pogorszenie dostępu do sieci Internet w sytuacjach, w których jest to konieczne, i jedynie tak długo, jak jest to konieczne, aby wyeliminować stwierdzone zagrożenia.
5. TKK informuje o wszelkich zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą na stronie internetowej www.tkk.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta.
6. Abonent ma obowiązek we własnym zakresie przestrzegać zasad bezpieczeństwa, nie udostępniać kodów, haseł logowania, dostępu do własnych zasobów i zbiorów danych.
7. Zaleca się, by Abonent korzystał jedynie ze sprawdzonych stron internetowych, a także posiadał zainstalowane ważne programy antywirusowe.
8. TKK dba o bezpieczeństwo sieci poprzez wdrożenie odpowiedniego poziomu zabezpieczeń we własnej sieci, przeciwdziałanie atakom na dostępność zasobów DDOS, a także stara się przeciwdziałać naruszeniom i podatnościom na takie naruszenia poprzez zabezpieczenie oraz regularne aktualizację urządzeń dostępowych.

XII. Reklamacje

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - a) niedotrzymaniem z winy TKK terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w umowie zawartej z Abonentem;
 - b) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi;
 - c) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, w formie elektronicznej na adres: tkk@tkk.pl lub bok@tkk.pl lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta TKK.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK upoważniona osoba reprezentująca TKK przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia

- jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
 7. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
 8. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta składającego reklamację,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer ewidencyjny nadany przez TTK Abonentowi składającemu reklamację lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy TTK wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
 - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji związanej z uchybieniem TTK terminowi rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 8) określenie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - 9) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku żądania wypłaty odszkodowania,
 - 10) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 9. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w BOK, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 8, upoważniona osoba reprezentująca TTK przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 10. W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 9 sposób reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 8 TTK, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 11. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 9 lub 10 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta składającego reklamację.
 12. Dostawca usług jest zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o których mowa w art. 379 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą gdy odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej.
 14. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za

- pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi instalacyjnej lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji. Złożenie reklamacji nie zwalnia jednak z obowiązku uiszczania opłat za korzystanie z Usług za okresy nią nieobjęte.
 16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
 17. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w drodze wskazanego w art. 383 ust. 1 PKE postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r.
 18. Informacje w sprawie pozasądowego postępowania prowadzonego przez Prezesa UKE Abonent może pobrać ze strony <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszcen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele/>

XIII. Przetwarzanie danych osobowych

1. Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:
 - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - a) imię (imiona) i nazwisko,
 - b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - a) nazwę,
 - b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym,
 - c) dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone w pkt 1) powyżej.
2. Dane osobowe osoby ubiegającej się o zawarcie umowy, wskazane powyżej przetwarzane są przez Dostawcę usług w celu zawarcia i wykonywania Umowy oraz świadczenia Usług zgodnie z zawartą Umową.
3. Abonent podaje dane powyżej wymienione przy zawieraniu umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
4. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie tych usług:
 - 1) nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku osób niebędących osobą fizyczną z danymi zawartymi we właściwym rejestrze albo
 - 2) po podaniu przez Abonenta danych i potwierdzeniu ich drogą elektroniczną z wykorzystaniem:
 - a) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego, spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej lub krajowej instytucji płatniczej,
 - b) danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego lub certyfikatu podpisu osobistego w rozumieniu art. 12e ust. 1 ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz.U. z 2022 r. poz. 671 oraz z 2023 r. poz. 1234 i 1941),
 - c) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane Abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową,
 - d) środków komunikacji elektronicznej, wykorzystując identyfikację Abonenta polegającą na porównaniu jego wizerunku udostępnianego w trakcie procesu identyfikacji, w tym za pośrednictwem transmisji audiowizualnej, i danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1, podanych przez Abonenta z wizerunkiem tego Abonenta i danymi określonymi w warstwie graficznej dokumentu tożsamości, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, okazanego przez niego w trakcie procesu identyfikacji, w tym za pośrednictwem transmisji audiowizualnej,
 - e) danych weryfikowanych za pomocą podpisu zaufanego w rozumieniu art. 3 pkt 14a ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,

- f) danych potwierdzonych za pomocą certyfikatu użytkownika aplikacji mObywatel, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel (Dz.U. poz. 1234 oraz z 2024 r. poz. 854), jeżeli użytkownik wyraził zgodę na tę formę podania danych.
5. Potwierdzenia danych Abonenta weryfikowanych za pomocą podpisu zaufanego dostawca usług telekomunikacyjnych może dokonywać tylko w celu potwierdzenia danych abonenta.

XIV. Udogodnienia dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

1. Brak udogodnień.

XV. Postanowienia końcowe

1. Niniejsze Informacje przedumowne doręczono Konsumentowi, odpowiednio mikroprzedsiębiorcy, małemu przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834), bezpłatnie, przed zawarciem umowy.
2. Zaakceptowane Informacje przedumowne stają się integralną częścią Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej.
3. Niedające się usunąć wątpliwości co do treści niniejszej Informacji przedumownej rozstrzyga się na korzyść konsumenta.

XVI. Niektóre podstawy prawne:

1. Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz. U, z 2024 r. poz. 1221),
2. Ustawa o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz.U. 2010 Nr 106, poz. 675, t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 604),
3. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii - Dz.Urz.UE.L 2015 Nr 310, str. 1,
4. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiająca Europejski kodeks łączności elektronicznej (wersja przekształcona) - Dz.Urz.UE.L 2018 Nr 321, poz. 36.