

Szanowni Państwo,

w wyniku wejścia w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniającej 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 (dalej Rozporządzenie) oraz wejścia w życie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823; dalej Ustawa), konieczne jest wprowadzenie zmian do obowiązującego Państwa wzorca regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Zmiany w regulaminie wynikające z Rozporządzenia mają na celu m. in. jasne i zrozumiałe wyjaśnienie, w jaki sposób parametry jakości usług mogą w praktyce wpłynąć na usługę dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług, a także wskazanie minimalnych, zwykle dostępnych i maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych.

Natomiast zmiany wynikające z wejścia w życie nowej Ustawy mają na celu przekazanie Państwu informacji o nowej procedurze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Podkreślamy, że wprowadzone zmiany nie zmieniają warunków cenowych (opłaty pozostają na dotychczasowym poziomie) oraz parametrów jakościowych świadczonych na Państwa rzecz usług.

Mając na względzie obowiązek zmiany warunków umów, który wynika z konieczności dostosowania postanowień wzorca regulaminu świadczenia usług do zmienionych przepisów prawa oraz realizując podstawowe prawo do informacji o zakresie wprowadzonych zmian, poniżej przedstawiamy Państwu zakres modyfikacji do obowiązującego Państwa regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Regulamin w zmodyfikowanym brzmieniu stosuje się po upływie miesiąca od dnia publikacji niniejszego ogłoszenia, tj. od dnia 10 stycznia 2017 r.

Z uwagi na to, że zmiany wynikają wyłącznie i bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, informacja o zmianach zostaje na podstawie art. 60a ust. 3a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne opublikowana na naszej stronie internetowej. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, mają Państwo prawo do pisemnego wypowiedzenia aktualnie obowiązującej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie do jednego miesiąca od dnia publikacji niniejszego ogłoszenia. Jednocześnie informujemy, że z uwagi na konieczność dostosowania wzorca regulaminu do obowiązującego stanu prawnego, skorzystanie przez Państwa z prawa do wypowiedzenia umowy spowoduje konieczność zwrotu ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Brak pisemnego wypowiedzenia umowy w powyższym terminie oznaczać będzie kontynuację świadczenia na Państwa rzecz usług telekomunikacyjnych i akceptację zmienionego regulaminu.

Dziękując za zaufanie jakim obdarzyli Państwo naszą firmę serdecznie zachęcamy do dalszego korzystania z naszych usług.

Poniżej przedstawiamy zmienione postanowienia rozdziale III. § 5 – § 8 Regulaminu, które dotyczą jakości i funkcjonalności Usług oraz postanowienia rozdziału IX. § 9 oraz 17 Regulaminu, które dotyczą pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

III. Jakość i funkcjonalność Usług.

- §5. Operator gwarantuje jakość parametrów Usług podając charakteryzujące dany pakiet abonamentowy, przepływności nominalne, opisane w Umowie lub Cenniku. Ze względu na statystyczny charakter sieci telekomunikacyjnej, jest możliwe, że w pewnych przedziałach czasu, rzeczywista prędkość łącza Abonenta będzie niższa od prędkości nominalnej, jednak Operator gwarantuje, że nie będzie ona niższa niż 50 % deklarowanej w Umowie prędkości. Zwykle dostępna prędkość (przez co najmniej 80 % doby) stanowi przynajmniej 75 % prędkości deklarowanej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z rozdziałem XI. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania.
- §5a. Prędkości pobierania danych i Prędkości wysyłania danych określone w Umowie, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://www.speedtest.net/> za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta.
- §5b. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w §5. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
- §5c. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
- §5d. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
- §6. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator powołał dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
- §7. Operator zapewnia bezpłatne połączenia telefoniczne z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Połączenie z numerami alarmowymi kierowane są na numer służb, właściwy dla miejsca Zakończenia sieci. Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci.
- §8. Z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie pod adresem Lokalu, a zmiana miejsca korzystania z Usług wymaga pisemnej zgody Operatora. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania, oraz z faktu zaniku zasilania energetycznego w razie gdy Terminal abonencki wymaga takiego zasilania.

IX. Rozpatrywanie reklamacji, postępowanie mediacyjne.

- §9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a. nazwę Jednostki Operatora i jej adres,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty

- lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, w tym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823),
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g. w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- §17. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym poprzez skierowanie do niego pozwu przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) lub przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/wzory-formularzy-w-sadzie-polubownym-1286> oraz na stronie Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.