

Szanowni Państwo,

w wyniku wejścia w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 ustanawiającego 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 (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 15.02.2017.**

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 § 3 ust. 1-10 Regulaminu, które dotyczą jakości i funkcjonalności Usług oraz postanowienia § 16 ust. 2 oraz 17 ust. 8 Regulaminu, które dotyczą pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

### § 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Dostawca usług

gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % deklarowanej w Umowie prędkości. Zwykle dostępna prędkość (przez co najmniej 80 % doby) stanowi 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 Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 12. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://speedtest.3play.pl> za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 100 Mbit/s. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi internetowej.

2. 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 ust. 1. 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.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni roboczych od podpisania niniejszej Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od wykonania przyłączenia do sieci Dostawcy usług, a jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie, wtedy w ciągu 7 dni od podpisania Umowy.
6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 7, § 10 ust. 1 i 2, § 13) oraz w Umowie (§ 4 ust. 6 i 8).
8. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę

umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 6 poniżej.

9. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
10. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył 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.

#### § 16.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług 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 Dostawcę usług, 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.

8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń 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) 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 polubowym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.