

Szanowni Państwo, użytkownicy usług telekomunikacyjnych w Nowotarska Telewizja Kablowa sp. z o.o." sp. z o.o.

Uprzejmie informujemy, że od dnia od dnia 1 stycznia 2017 roku wchodzi w życie 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. Dodatkowo, od 10 stycznia 2017 roku wchodzi w życie ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (*Dz. U z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.*), zmieniająca także z tym dniem m.in. art. 56 ust. 3 pkt 17) oraz art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (*Dz. U. z 2016 r. poz. 1489 i 1579*).

Wejście w życie powyższych regulacji rodzi konieczność dokonania zmian w treści łączących nas regulaminów. Zmiany obejmują wskazane niżej postanowienia regulaminów (zmiany zaznaczono przez podkreślenie).

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w technologii bezprzewodowej

I. zmianę definicji pojęcia „Awaria” w §2 i nadanie jej brzmienia:
Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń, powstała z przyczyn leżących po stronie Operatora, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług, w tym niedotrzymaniem parametrów jakości określonych w Umowie lub Regulaminie.

II. zmianę definicji pojęcia „Odbiornik” w §2 i nadanie jej brzmienia:
Odbiornik – urządzenie Abonenta bezpośrednio umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności komputer lub router spełniające wymagania opisane w § 8 ust. 17 Regulaminu.

III. nadanie §7 ust. 5 następującej treści:
Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika, w tym w szczególności jeżeli nie spełnia ono wymagań wskazanych w §8 ust. 17.

IV. dodanie w §8 ust. 1 – 14 o następującym brzmieniu (wraz z przesunięciem numeracji dotychczasowych ust.1-5):

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z konkretnymi adresami internetowymi lub dostępu do poszczególnych treści. Przepisy prawa oraz zgodne z nimi postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

2. Usługa dostępu do Internetu realizowana jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta. Abonent może korzystać z usługi przy pomocy wybranych przez siebie urządzeń końcowych, spełniających warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.

3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych.

4. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Parametry potrzebne do korzystania z przykładowych usług można określić następująco (dla każdego urządzenia Abonenta osobno):

- usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

- przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości SD, HD – odpowiednio 2 Mb/s, 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms.

Korzystanie z usług wymagających prędkości wyższej niż zwykle dostępna w wybranym pakiecie taryfowym może być utrudnione lub niemożliwe. To samo dotyczy przypadku przekroczenia zwykłej dostępnej prędkości w wyniku korzystania z usług na kilku urządzeniach jednocześnie.

5. Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- **minimalna**, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa co najmniej 40% prędkości maksymalnej.

- zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie co najmniej 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,

- deklarowana, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej,

- maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

6. Dostępna dla Abonenta w danej chwili, przy korzystaniu z wybranej usługi, prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od:

- stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, zwłaszcza przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych abonentów oraz innych użytkowników lub wystąpieniu niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu,

- ograniczeń technicznych urządzeń Abonenta, w szczególności routera (parametry osiągane w transmisji Wi-Fi w sieci wewnętrznej mogą być znacząco niższe od parametrów połączenia kablowego),

- działań Abonenta, takich jak korzystanie z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesne uruchamianie kilku strumieni danych, zainstalowanie aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall),

- ograniczeń prędkości transmisji nakładanych przez podmioty niezależne od Operatora (np. ograniczenia prędkości pobierania i wysyłania danych związane z parametrami poszczególnych serwerów),

- korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału, szczególnie niekorzystnych warunków pogodowych, utraty widoczności pomiędzy Urządzeniem a innymi elementami sieci.

7. Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

9. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci bezprzewodowej, Usług oraz Sprzętu,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci bezprzewodowej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci bezprzewodowej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

10. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 8 ust. 9.

11. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

12. Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

13. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Umowie i Cenniku, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.

14. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Umowie i Cenniku, Abonentowi przysługują środki opisane w Regulaminie oraz inne wymienione w §25 ust. 3.

V. nadanie §13 ust. 4 następującego brzmienia:

Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez email biuro@ntvk.com.pl

Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.

VI. dodanie §14 ust. 10 w następującym brzmieniu:

W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

VII. nadanie §25 następującego brzmienia:

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE (www.uke.gov.pl) wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. W przypadku naruszenia przez Operatora warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

VIII. zmianę definicji pojęcia „Awaria” w §2 i nadanie jej brzmienia:

Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń, powstała z przyczyn leżących po stronie Operatora, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług, w tym niedotrzymaniem parametrów jakości określonych w Umowie lub Regulaminie.

IX. zmianę definicji pojęcia „Odbiornik” w §2 i nadanie jej brzmienia:

Odbiornik – urządzenie Abonenta bezpośrednio umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności komputer lub router spełniające wymagania opisane w § 8 ust. 17 Regulaminu.

X. nadanie §7 ust. 5 następującego brzmienia:

Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Operator oświadcza, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 24 godzin od uzyskania o nich informacji a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza dwudziestu.

XI. nadanie §7 ust. 6 następującego brzmienia:

Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy, Regulaminów oraz Cennika, w tym w szczególności przepustowości świadczonej usługi dostępu do Internetu. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika, w tym w szczególności jeżeli nie spełnia ono wymagań wskazanych w ust. 7 lub §8 ust. 17.

XII. dodanie w §8 ust. 1 – 14 o następującym brzmieniu (wraz z przesunięciem numeracji dotychczasowych ust.1-5):

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z konkretnymi adresami internetowymi lub dostępu do poszczególnych treści. Przepisy prawa oraz zgodne z nimi postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

2. Usługa dostępu do Internetu realizowana jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta. Abonent może korzystać z usługi przy pomocy wybranych przez siebie urządzeń końcowych,

spełniających warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.

3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych.

4. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Parametry potrzebne do korzystania z przykładowych usług można określić następująco (dla każdego urządzenia Abonenta osobno):

- usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

- przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości SD, HD – odpowiednio 2 Mb/s, 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms.

Korzystanie z usług wymagających prędkości wyższej niż zwykle dostępna w wybranym pakiecie taryfowym może być utrudnione lub niemożliwe. To samo dotyczy przypadku przekroczenia zwykle dostępnej prędkości w wyniku korzystania z usług na kilku urządzeniach jednocześnie.

5. Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- minimalna, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa co najmniej 40% prędkości maksymalnej,

- zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie co najmniej 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,

- deklarowana, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej,

- maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

6. Dostępna dla Abonenta w danej chwili, przy korzystaniu z wybranej usługi, prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od:

- stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, zwłaszcza przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych abonentów oraz innych użytkowników lub wystąpieniu niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu,

- ograniczeń technicznych urządzenia Abonenta, w szczególności routera (parametry osiągane w transmisji Wi-Fi w sieci wewnętrznej mogą być znacząco niższe od parametrów połączenia kablowego),

- działań Abonenta, takich jak korzystanie z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesne uruchamianie kilku strumieni danych, zainstalowanie aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall),

- ograniczeń prędkości transmisji nakładanych przez podmioty niezależne od Operatora (np. ograniczenia prędkości pobierania i wysyłania danych związane z parametrami poszczególnych serwerów).

7. Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

9. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci bezprzewodowej, Usług oraz Sprzętu,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci bezprzewodowej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci bezprzewodowej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

10. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 8 ust. 9.

11. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

12. Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

13. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Umowie i Cenniku, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.

14. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Umowie i Cenniku, Abonentowi przysługują środki opisane w Regulaminie oraz inne wymienione w §25 ust. 3.2. Dostęp realizowany jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przy pomocy urządzenia wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.

XIII. nadanie §13 ust. 4 następującego brzmienia:

Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:

- d. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- e. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
- f. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez email biuro@ntvk.com.pl

Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.

XIV. dodanie §14 ust. 10 w następującym brzmieniu:

W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

XV. nadanie §25 następującego brzmienia:

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE (www.uke.gov.pl) wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. W przypadku naruszania przez Operatora warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

Zmiany wchodzą w życie w terminie 1 miesiąca od dnia ogłoszenia. W tym samym terminie, tj. do dnia 1.04.2017 r., w przypadku braku akceptacji wskazanych zmian, przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia łączącej nas umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Mając na uwadze fakt, że wprowadzane zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w przypadku wypowiedzenia umowy, brak jest podstaw do odstąpienia od obowiązku zwrotu udzielonych ulg.