

ADRES BIURA OBSŁUGI KLIENTA:

UL. WODNA 30A, 86-200 CHEŁMNO

WWW.TVGAWEX.PL

TEL.: 56 676 20 65

PERSO

Szanowni Państwo.

Uprzejmie informujemy, iż w związku z wejściem w życie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) oraz faktem, iż na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej weszło w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (dalej jako „Rozporządzenie”) i nałożeniem na przedsiębiorców telekomunikacyjnych nowych obowiązków przewidzianych ustawą o zmianie ustawy o grach hazardowych oraz niektórych innych ustaw z dnia 15 grudnia 2016 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 88) dokonaliśmy zmiany Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Względniając konieczność dokonania modyfikacji we wzorcach umownych oraz poinformowania Abonentów na podstawie art. 60 a ust. 3a Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1800), poniżej prezentujemy dokonane modyfikacje wzorców stosowanych przez Operatora.

I. Zmiany w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych**a) w § 26a dodano ustępy 10 i 11 o następującym brzmieniu:**

10) GAWEX informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do Internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.

11) Stosowane przez GAWEX środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani na ochronę ich danych osobowych.

b) dodano § 26b o następującym brzmieniu:**§ 26b**

1) W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu GAWEX traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczeń czy też ingerencji w ich treść, co nie wyklucza stosowania odpowiednich środków zarządzania ruchem. Powyższe nie wyłącza także stosowania przez GAWEX środków i ograniczeń przewidzianych przepisami prawa.

2) Użytkownicy końcowi korzystający z usługi dostępu do Internetu mają prawo za pośrednictwem tej usługi do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz 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.

3) W przypadku korzystania przez Abonenta z usług elektronicznych lub usług dostawy treści (w szczególności streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, komunikatory VoIP, aplikacje p2p, gry online) część zasobów usługi dostępu do Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, co oznacza, że odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do Internetu może zostać obniżona. W praktyce może to oznaczać np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, obniżenie jakości połączenia głosowego VoIP, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępność określonych treści lub usług. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

4) W przypadku usługi dostępu do Internetu GAWEX, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:

a) prędkość minimalna - minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu;

b) prędkość zwykle dostępna – prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi dostępu do Internetu;

c) prędkość maksymalna – prędkość, jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;

d) prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez GAWEX w reklamie;

GAWEX zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe.

5) Znaczne odstępowanie od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywania prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.

6) W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami określonymi przez GAWEX, Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim GAWEX ponosi odpowiedzialność zgodnie z §47.

7) Wpływ prędkości wysyłania i odbierania danych oraz innych parametrów na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.

c) uchylono brzmienie § 32 tego Regulaminu w następującej treści:

“Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie GAWEX lub dzień zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym GAWEX.”

d) § 47 ust. 1 nadano następujące nowe brzmienie:

1) GAWEX ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej na rzecz Abonenta usługi, w tym usługi dostępu do Internetu, powstałe z przyczyn leżących po stronie GAWEX, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

e) § 48 ust. 1 nadano następujące nowe brzmienie:

1) Abonentowi przysługuje reklamacja usługi telekomunikacyjnej w zakresie niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niedotrzymania parametrów usługi dostępu do Internetu oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

f) § 48 ust. 8 nadano następujące nowe brzmienie:

8) Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Jeżeli reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), może zwrócić się do Prezesa UKE z wnioskiem o przeprowadzenie za zgodą GAWEX postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Ponadto, za zgodą GAWEX, może także złożyć płatny wniosek o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny działający przy Prezesie UKE. Tryby te uregulowane zostały w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz w aktach wykonawczych.

g) W § 48 dodano ustęp 8a o następującym brzmieniu:

8a) Udział GAWEX w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, GAWEX każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli GAWEX nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl

Jednocześnie uwzględniając wymogi ww. Rozporządzenia, w zakresie usługi dostępu do Internetu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych **dodajemy Załącznik „Parametry jakościowe usługi dostępu do Internetu**, gdzie wskazujemy szczegółowe informacje wynikające z Rozporządzenia, w tym Tabelę Wpływu limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług o następującym brzmieniu:

Parametry jakościowe usługi dostępu do Internetu

A. Prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu

Na potrzeby świadczenia przez Dostawcę usługi dostępu do Internetu Dostawca usług wprowadził definicję prędkości minimalnej, prędkości zwykle dostępnej, prędkości maksymalnej i prędkości deklarowanej. Definicje te określa **§ 26b ust. 4 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.**

Prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu świadczonej przez Dostawcę usług prezentowane są w poniższej tabeli. W celu ich weryfikacji, konieczne jest ustalenie posiadanego przez Abonenta pakietu obejmującego usługę dostępu do Internetu, który wskazany jest każdorazowo w Umowie.

Wersja usługi	Maksymalna		Deklarowana		Zwykle dostępna		Minimalna	
	down (Mbps)	up (Mbps)	down (Mbps)	up (Mbps)	down (Mbps)	up (Mbps)	down (Mbps)	up (Mbps)
	2	0,5	2	0,5	1,6	0,2	0,5	0,13
	16	1,05	16	0,5	12,8	0,8	4	0,25
Duo Pak	16	1,05	16	0,5	12,8	0,8	4	0,25

Wskazane w tabeli powyżej skróty oznaczają: down – prędkość pobierania danych w Megabitach na sekundę, up – prędkość wysyłania danych w Megabitach na sekundę.

Informacji o aktualnie obowiązującym pakiecie obejmującym usługę dostępu do Internetu oraz prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach danego pakietu można również uzyskać w Biurze Obsługi Klienta.

B. Wpływ parametrów jakościowych usługi dostępu do Internetu na tę usługę, w tym na korzystanie z treści, aplikacji i usług

Do czynników mających znaczenie na osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych, niezależnie od technologii, w której świadczona jest usługa należy zaliczyć m.in: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nie obsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall). Ponadto, maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu może być ograniczona przez pakiet usługi dostępu do Internetu wybrany przez Abonenta.

W poniższej tabeli Dostawca usług prezentuje wpływ parametrów jakościowych usługi dostępu do Internetu na korzystanie z tej usługi, w tym na korzystanie z treści, aplikacji i usług.

Rodzaj usług, aplikacji i treści	Przepływność do sieci	Przepływność z sieci	Opóźnienie do sieci	Opóźnienie z sieci	Zmienność opóźnienia (jitter)	Utrata pakietów
Strony www	istotny	pomijalny	istotny	istotny	nieistotny	istotny
Poczta i grupy dyskusyjne	pomijalny	pomijalny	pomijalny	pomijalny	nieistotny	pomijalny
VoD, Video Streaming, IPTV	bardzo istotny	pomijalny	pomijalny	nieistotny	nieistotny	istotny
AoD, Audio Straming	bardzo istotny	pomijalny	pomijalny	nieistotny	nieistotny	istotny
Czaty i komunikatory tekstowe	pomijalny	pomijalny	istotny	istotny	nieistotny	istotny
Peer to Peer	bardzo istotny	bardzo istotny	nieistotny	nieistotny	nieistotny	pomijalny
Wideo konferencje	bardzo istotny	bardzo istotny	bardzo istotny	bardzo istotny	istotny	pomijalny
Gry internetowe	istotny	istotny	bardzo istotny	bardzo istotny	istotny	pomijalny
Przesyłanie plików FTP	pomijalny	pomijalny	pomijalny	pomijalny	nieistotny	istotny

C. Wpływ usługi telewizji kablowej na usługę dostępu do Internetu

Korzystanie przez Abonenta z usługi telewizji kablowej dostarczanej przez Dostawcę nie ma wpływu na korzystanie przez Abonenta z usługi dostępu do Internetu świadczonej przez Dostawcę.

Regulamin w proponowanej wersji wraz ze zmianą umowy wejdzie w życie 31.08.2017 r. Jeśli nie akceptują Państwo proponowanych zmian, do tego dnia mogą Państwo doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu w powyżej wskazanym terminie jest równoznaczny z akceptacją wprowadzanych zmian. Z uwagi na fakt, iż zmiana Regulaminu wynika nie tylko ze zmiany przepisów prawa, w przypadku wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, będą Państwo mogli rozwiązać ją bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

W razie jakichkolwiek pytań, prosimy o kontakt z naszą infolinią. Niezmiennie zachęcamy do korzystania z naszych usług. Załączamy aktualną ofertę programową.

Z pozdrowieniem
Zespół BTVK GAWEX