

Skyware Sp. z o.o.
Siemieńskiego 14
35-203 Rzeszów
Tel. 178700000

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że w związku ze zmianami przepisów prawa tj. z wejściem w życie ustawy o pozasądowym rozpoznawaniu sporów konsumenckich oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 581/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (dalej zwane: Rozporządzeniem) z dniem 10.02.2017 r. zostają wprowadzone zmiany do Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Skyware Sp. z o.o. (Operator). Zmiany te nie mają wpływu na zakres Państwa obowiązków ani na ceny usług. Akceptacja zmian nie wymaga kontaktu ze Skyware.

Zmiany obejmują wskazane poniżej poszczególne przepisy Regulaminu:

W §14 ust.1 otrzymuje brzmienie:

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 usługi telekomunikacyjnej. Reklamacja może być wniesiona również w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi internetowej, a wykonaniem Usługi internetowej zgodnie z umownymi parametrami jakościowymi.

W §14 ust.10 lit. e) otrzymuje brzmienie:

e) 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 drodze pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

W §14 ust.14 lit. be) otrzymuje brzmienie:

be) 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 drodze pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

Dodaje się §14a o treści:

§14A SPORY KONSUMENCKIE ORAZ POSTĘPOWANIE PRZED STAŁYMI POLUBOWNYMI SĄDAMI KONSUMENCKIMI PRZY PREZESIE UKE

1. Podmiotem uprawnionym zgodnie z ustawą z dn. 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich jest Prezes UKE.
2. Po wyczerpaniu uprawnień reklamacyjnych, o których mowa w §14, Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania ws. pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich. Prezes UKE jest nadto uprawniony do wszczęcia tego postępowania z urzędu, gdy wymaga tego ochrona Konsumenta. Szczegółowe zasady oraz tryb rozstrzygania sporów określa ustawa, o której mowa w ust.1 powyżej oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
3. Przy Prezesa UKE funkcjonują stałe polubowne sądy konsumenckie, zwane dalej "sądami polubownymi", tworzone na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych.

4. Sądy polubowne rozpatrują m.in. spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;
5. W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

§20 oraz §21 otrzymują brzmienie:

§ 20. Jakość Usług

1. Maksymalny czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) 30 dni.
2. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, dla dni roboczych) 600s.
3. Maksymalny czas usunięcia uszkodzenia (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) 120 h.
4. Operator określa następująco parametry prędkości Usługi internetowej w zakresie pobierania i odbierania (transmisji) danych:
 - prędkość maksymalna (maksymalna możliwa do osiągnięcia prędkość zapewniana przez Operatora w ramach Usługi internetowej) – określona jest w Cenniku dla danego Pakietu;
 - prędkość deklarowana (prędkość wskazywana przez Operatora w reklamie, odpowiadająca prędkości maksymalnej);
 - prędkość zwykle dostępna oraz prędkość minimalna (do i od Abonenta), określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości maksymalnej zgodnie z poniższą tabelą:

Usługa świadczona drogą:	prędkość zwykle dostępna		prędkość minimalna % prędkości maksymalnej
	% prędkości maksymalnej	dostępność ¹⁾	
kablową	90%	80%	40%
radiową	80%	50%	10% jednak nie więcej niż 512 kbps

- 1) Dostępność to % długości okresu rozliczeniowego, w którym Abonent może osiągnąć prędkość zwykle dostępną
5. Prędkości określone przez Operatora w pkt. 4 to prędkości na porcie końcowym ethernetowym (tj. na tzw. kablu) i mogą się różnić w przypadku, gdy:
 - Terminal (urządzenie Abonenta np. router, komputer) nie pozwala na uzyskanie zapewnianych przez Operatora prędkości,
 - występuję krótkotrwale, wzmożone natężenie ruchu generowane w Sieci Operatora, wynikające z jej specyfiki technologicznej,
 - występuję ograniczenia prędkości transmisji danych poza Siecią Operatora, a tym samym poza kontrolą Operatora,
 - nie są zachowane normalne warunki eksploatacji Sieci Operatora wolne od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora.
6. Istotne odstępstwa od prędkości, o których mowa w pkt. 4 powyżej, mogą skutkować ograniczeniem lub uniemożliwieniem wykonywania prawa do uzyskania dostępu do informacji lub treści, do ich przekazywania oraz do korzystania z aplikacji lub usług.
7. Za nienależyte wykonanie Umowy w zakresie odstępstw od parametrów jakości Usługi internetowej, wskazywanych w warunkach Umowy, uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
8. Prędkość Usługi internetowej oraz przepływność aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Abonenta w Usłudze Internetowej mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta, co może w niektórych przypadkach spowodować osiągnięcie limitu transmisji danych, jeśli taki występuje w taryfie/pakiecie, z którego korzysta Abonent.
9. Korzystanie z Usługi internetowej, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
10. Operator określa, wskazując że są to dane orientacyjne, że 2 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 200 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 80 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s.
11. Na możliwą do osiągnięcia prędkość przesyłania danych wpływają w szczególności: technologia przesyłania, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału, maksymalna prędkość, technologia i pasma radiowe, liczba i rodzaj aplikacji oraz zasobów w sieci Internet, w których w danym momencie korzysta użytkownik końcowy.
12. Operator może świadczyć usługi inne niż Usługa internetowa, co nie wpływa na jakość Usługi internetowej.



13. Operator wszystkie transmisje danych w Usłudze internetowej traktuje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też na wykorzystywane urządzenia końcowe, z zastrzeżeniem przypadków dopuszczalnych prawem.

14. Stosowane przez Operatora środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą w określonych sytuacjach powodować obniżenie jakości Usługi internetowej, w konsekwencji zaś obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnień, zmienność opóźnień, zwiększenie utraty Pakietów, niedostępność pewnych zasobów. Wśród tych nietypowych sytuacji należy wymienić w szczególności obowiązki realizacji orzeczeń sądowych lub aktów organów administracji publicznej, awarii sieci, przeciążenia w sieci, konieczności zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci.

15. Operator nie zarządza ruchem powodując naruszenie prywatności, chyba że Abonent wyraża na to zgodę, a także stosuje środki zapewniające ochronę danych osobowych Abonenta.

16. Abonent korzystający z usług elektronicznych lub usług dostawców treści (np. streaming video/audio, wideokonferencja, IPTV, komunikatory VoIP, gry on-line) musi liczyć się z tym, że część zasobów Usługi internetowej wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, przez co faktyczna prędkość oraz jakość Usługi internetowej może być obniżona.

§ 21 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. Regulamin obowiązuje od dnia 10.02.2017 r. Abonentów, którzy zawarli umowę przed dniem 10.01.2017 r., zaś Abonentów którzy zawarli Umowę po dniu 9.01.2017 r. – od dnia zawarcia Umowy.

Akceptacja zmian nie wymaga kontaktu ze Skyware. Jednocześnie informujemy, że Abonent do dnia wejścia w życie zmiany Regulaminu może rozwiązać Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych łączących go z Operatorem, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak wypowiedzenia umowy oznacza akceptację zmian Regulaminu.

W przypadku wypowiedzenia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot ulgi (zapłaty kary umownej), zgodnie z Umową.

Zakres zmian Regulaminu wynika z art. 60a ust.3 pkt. 1) *ab initio* ustawy Prawo telekomunikacyjne.

