

Od 1 stycznia 2017 roku zaczynają obowiązywać przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (Unii Europejskiej). Rozporządzenie to ustanawia zasady, których celem jest zagwarantowanie równego i niedyskryminacyjnego traktowania transmisji danych w ramach świadczenia usług dostępu do Internetu. Modyfikuje ono również związane z powyższym celem prawa użytkowników końcowych.

Dodatkowo, od 10 stycznia 2017 roku zaczynają obowiązywać przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

W związku z tym wprowadzamy zmiany w dokumentach umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystacie. Zmiany te nie mają wpływu na zakres Państwa obowiązków ani na ceny usług. Akceptacja zmian nie wymaga kontaktu z Orange.

## 1. Zmiany w regulaminach następujących usług: Neostrada, Neostrada i Neofon, Neostrada z Usługą TV, Neostrada z Usługą TV i Telefonią internetową

### a. Dotychczas obowiązujący zapis:

*„Jeśli świadczona przez nas Usługa nie osiąga poziomu jakości, który określiliśmy w warunkach umownych, mogą Państwo zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.”*

zostaje zastąpiony następującym postanowieniem:

*„Jeśli świadczona przez nas Usługa nie osiąga poziomu jakości, który określiliśmy w warunkach umownych (w tym wielkości dostępnego pakietu danych jeśli taki jest oferowany w związku z usługą dostępu do internetu) mogą Państwo zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.”*

### b. Dotychczas obowiązujący zapis:

*„Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci mobilnej i stacjonarnej zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych naszych systemów i urządzeń.”*

zostaje zastąpiony następującym postanowieniem:

*„Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci mobilnej i stacjonarnej zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii naszych głównych systemów czy urządzeń.”*

### c. Dodajemy postanowienie dotyczące zobowiązań Orange w następującym brzmieniu:

*„W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu (w tym prędkości), które wskazujemy w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.”*

### d. Dodajemy postanowienia dotyczące jakości usług i obsługi serwisowej Orange:

i. *„Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.”*

ii. *„Korzystanie z internetu, 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.”*

- iii. „Jednoczesne korzystanie z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci mobilnej lub stacjonarnej.”
  - iv. „W komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość maksymalną (prędkość deklarowana). W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić albo uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.”
  - v. „Przez prędkość zwykle dostępną rozumiemy prędkość, jaką możecie Państwo uzyskać przez 70% okresu rozliczeniowego.”
  - vi. „Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez OPL mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług, jednak nie mają wpływu na Państwa prywatność ani poziom ochrony danych osobowych.”
  - vii. „Skumulowany negatywny wpływ usług innych niż usługa dostępu do internetu na usługę dostępu do internetu nie stanowi pogorszenia jakości tej usługi, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały. Wpływ na jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie Abonenta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.”
- e. Dodajemy postanowienie wskazujące adres internetowy Prezesa UKE.
- f. Z regulaminów usuwamy następujące postanowienie:
- „Nie gwarantujemy minimalnej prędkości transmisji danych w sieci Internet”*

2. Zmiany w cennikach następujących usług: Neostrada, Neostrada i Neofon, Neostrada z Usługą TV oraz Neostrada z Usługą TV i Telefonią internetową

Do cenników wprowadzamy tabelę określającą prędkości zwykle dostępne w kierunku do i od komputera (wyrażone w procentach) oraz prędkości minimalne do komputera (wyrażone w kb) i prędkości minimalne od komputera (wyrażone w kb):

	Opcja	Prędkość zwykle dostępna (% prędkości maksymalnej)	Prędkość minimalna do komputera (w kb)	Prędkość minimalna od komputera (w kb)
1.	Neostrada w Opcji do 128 kb	100 %	128	64
2.	Neostrada w Opcji do 256 kb	100 %	256	128
3.	Neostrada w Opcji do 320 kb	100 %	320	64
4.	Neostrada w Opcji do 512 kb	100 %	512	128
5.	Neostrada w Opcji do 640 kb	100 %	640	160
6.	Neostrada w Opcji do 1024 kb	100 %	1 024	256
7.	Neostrada w Opcji do 2 Mb	70 %	1 133	162
8.	Neostrada w Opcji do 6 Mb	70 %	2 131	297
9.	Neostrada w Opcji do 10 Mb	70 %	998	135
10.	Neostrada w Opcji do 20 Mb	70 %	10 521	540
11.	Neostrada w Opcji do 40 Mb	70 %	20 015	933
12.	Neostrada w Opcji do 80 Mb	70 %	20 015	933
13.	Neostrada w Opcji 100 Mb	90 %	50 000	5 000
14.	Neostrada w Opcji 300 Mb	90 %	100 000	10 000
15.	Neostrada w Opcji 600 Mb	90 %	150 000	15 000

Akceptacja powyższych zmian nie wymaga kontaktu z Orange. W przypadku braku akceptacji, mogą Państwo skorzystać z prawa do wypowiedzenia Umowy. W związku z tym, że zmiany wprowadzamy na skutek zmian przepisów prawa, w przypadku wypowiedzenia umowy na czas określony będziemy mogli obciążyć Państwa

odszkodowaniem związanym z przyznanymi ulgami, określonymi w regulaminie promocji, z której Państwo korzystają.

Podstawa prawna:

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.

USTAWA z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.