

## INFORMACJA o zmianie Umów Abonenckich o świadczenie usług telekomunikacyjnych

### Szanowni Państwo!

Informujemy, że z dniem 21 grudnia 2020 r. ulegną zmianie przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w związku z wejściem w życie w tym dniu niektórych przepisów art. 14 ustawy z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz.U.2020.875). Mając powyższe na uwadze od dnia 21 grudnia 2020 r. wprowadzamy zmiany w łączących nas Umowach, Regulaminach o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz z planowanym wdrożeniem nowego systemu obsługi Abonentów i z potrzebą uaktualnienia niektórych zapisów Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dalej „Regulaminu”), Island-Serwis-Net Mirosław Gorczakowski z siedzibą w Międzyzdrojach w imieniu własnym oraz w imieniu dostawców Telewizji Światłowodowej firm EVIO Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu oraz EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu dokonuje z dniem 21 grudnia 2020 r. zmian warunków Umowy abonenckiej zawartej z Państwem (dalej „Umowy”), w tym zawartych w Regulaminie oraz w Cennikach. Co ulega zmianie od 21 grudnia 2020 r.?

### I. Zmiany wynikające ze zmiany przepisów prawa

Jeśli zawarli Państwo umowę w formie dokumentowej – przez telefon, za pośrednictwem formularza na naszej stronie [www](http://www.islandnet.pl) lub za pośrednictwem wiadomości e-mail, oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od tak zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie mogło zostać złożone w formie dokumentowej (tj. np. w wiadomości wysłanej pocztą elektroniczną lub przez telefon: w trakcie rozmowy) a nie tak jak dotychczas wyłącznie w formie pisemnej.

Jeżeli w przypadku skorzystania przez Państwa z uprawnienia do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od umowy w formie dokumentowej niezwłocznie (maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego) zawiadomimy o jego otrzymaniu a w ciągu 14 dni od złożenia oświadczenia, potwierdzimy przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu wskazując m.in. dzień rozwiązania umowy.

Jeśli będzie zbliżał się termin, do którego została zawarta umowa na czas określony oraz termin, w którym umowa może ulec przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, poinformujemy Cię o tym wcześniej, tak abyś mógł podjąć świadomą decyzję o dalszej współpracy z Nami

Jeśli zawarli Państwo z nami umowę na czas określony i ulegnie ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, będziecie mogli po tym czasie wypowiedzieć umowę za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia. Nie będziemy mogli wtedy dochodzić odszkodowania na okoliczność jej jednostronnego rozwiązania przez abonenta.

W celu weryfikacji jakości parametrów świadczonej usługi dostępu do Internetu zgodnie z wymogami prawa UE i krajowego wskazujemy obok maksymalnej deklarowanej w Umowie prędkości transmisji danych także zwykle dostępną i minimalną prędkość Internetu.

Jeśli będziesz chciał zmienić dostawcę usług dostępu do Internetu i przejść do nas, zrobisz to u nas wypełniając wniosek w specjalnie dedykowanym do tego kanale sprzedażowym. Możesz we wniosku zażądać zachowania ciągłości usług - wtedy na aktywację usługi będziemy mieć 1 dzień roboczy od dnia zakończenia umowy z poprzednim operatorem.

Raz do roku będziemy informować Państwa o naszych najkorzystniejszych ofertach! (chyba że nie wyrażą Państwo na to zgody).

Jeśli korzystają Państwo z usług telefonicznych w naszej firmie, prawo do przeniesienia numeru do innej sieci będzie trwało 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Mogą się Państwo zrzec tego prawa.

W przypadku, gdybyśmy w ramach ewentualnego wprowadzenia takiej usługi zapewnili Państwu dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z naszą nazwą handlową lub znakiem towarowym, mogliby Państwo żądać od nas zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

### **Poniżej na stronie zawiadomienia znajdują Państwo szczegółowe postanowienia Umowy Abonenckiej i Regulaminu, które uległy zmianie**

Jeśli nie akceptują Państwo propozycji wprowadzenia zmian mają Państwo prawo do rozwiązania zawartej umowy abonenckiej do dnia wejścia zmian w życie w trybie i na warunkach przewidzianych jej postanowieniami. W razie wypowiedzenia umowy abonenckiej w taki sposób, że jej rozwiązanie nastąpi w czasie określonym na jaki została zawarta, Operatorowi będzie przysługiwało roszczenie o zwrot ulg udzielonych przy zawarciu umowy, o których mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, **bowiem zmiany w umowie wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.**

**Postanowienia umowne dotyczące prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zastępujemy nowym punktem o następującym brzmieniu:**

„Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może zostać złożone 1) w formie pisemnej bądź 2) dokumentowej, w przypadku gdy umowa o świadczenie usług została zawarta także w formie dokumentowej.”

„Wypowiedzenie umowy w formie dokumentowej może zostać złożone w postaci:

- a) wiadomości mailowej na adres e-mail: [umowy.islandnet@gmail.com](mailto:umowy.islandnet@gmail.com)
- b) lub telefonicznie pod numerem: 502307367”

„W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu w formie dokumentowej Dostawca Usług nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili jego otrzymania zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu poprzez:

- a) wysłanie wiadomości SMS-a – jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii mobilnej lub
- b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta – jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii stacjonarnej,

W terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca Usług potwierdza na trwałym nośniku jego przyjęcie – w formie nośnika PDF przesłanego na e-mail wskazany w Umowie lub na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie – jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail.”

**Postanowienia umowne dotyczące przejścia umowy w czas nieokreślony, po upływie czasu określonego na jaki została umowa zawarta zastępujemy nowym punktem o następującym brzmieniu:**

„Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony. Dostawca Usług informuje Abonenta na trwałym nośniku:

- a) w formie PDF wysłanym na adres e-mail wskazany w Umowie, lub
  - b) na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail w Umowie,
- o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Abonent może złożyć oświadczenie w formie:

a) e-mail na adres : [umowy.islandnet@gmail.com](mailto:umowy.islandnet@gmail.com)

b) na piśmie na adres: Island-Serwis-Net 72-500 Międzyzdroje ul. Ustronie leśne 31

- o braku chęci przedłużenia umowy na czas nieokreślony najpóźniej przed terminem przekształcenia umowy na czas nieokreślony.

Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych obowiązującym w dniu przekształcenia umowy na czas nieokreślony, zgodnie z taryfą dla umów na czas nieokreślony.

Zmiana Cennika, w trakcie obowiązywania Umowy, rodzi skutki wskazane w Regulaminie.”

„W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przekształceniu, w umowę na czas nieokreślony, Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy przekształconej, w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie trwania wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.”

**Postanowienia umowne dotyczące jakości usług zastępujemy/dodajemy nowy punkt o następującym brzmieniu:**

„Wskazywana przez Dostawców w Umowie, Cenniku lub Regulaminie prędkość transmisji danych dotyczących Usługi dostępu do internetu, zwana tam również „przepływnością pobierania/wysyłania” jest maksymalną deklarowaną dostępną przepływnością w ramach danego pakietu. Zwykle dostępna dla Abonenta prędkość może się różnić od maksymalnej, co jest uwarunkowane m.in. możliwościami sieci, w tym jej przeciążeniami, działaniami innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych jej użytkowników czy też warunkami atmosferycznymi. Deklarowana przepływność stanowi 90 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania. Zwykle dostępna przepływność nie powinna być niższa niż 60% prędkości maksymalnej zadeklarowanej przez Dostawców. Natomiast minimalny poziom przepływności nie może być niższy niż 25% prędkości maksymalnej zadeklarowanej przez Dostawców. Podstawa prawna Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) art. 56 ust. 3 pkt 12:”

**Nadmieniamy, że powyższe zmiany nie wpływają na wysokość Państwa opłat abonamentowych.**

## **II. Pozostałe zmiany**

### **1. Dotyczące dotychczasowych Abonentów (umowy zawarte przed 12 grudnia 2018 r oraz te które są już przekształcone na czas nieokreślony)**

W celu usprawnienia obsługi Abonentów nasza Firma wdraża nowy system informatyczny. Dzięki temu uruchomimy do Państwa dyspozycji Panel Abonenta. Będzie to panel obsługowy dostępny w serwisie internetowym [www.bok.islandnet.pl](http://www.bok.islandnet.pl), umożliwiający Abonentowi w szczególności zapoznanie się z wystawionymi fakturami, stanem płatności, wykazem świadczonych Państwu usług czy też pozwalający na złożenie i obsługę reklamacji.

Zmienia się także domyślny sposób dystrybucji faktur z tradycyjnej papierowej na elektroniczną. W tym celu prosimy Państwa o aktualizację danych kontaktowych w szczególności podanie adresu e-mail, nr telefonu i ew. pozostałych. Aktualizacji można dokonać mailem wysyłając wiadomość na e-mail: [faktury.islandnet@gmail.com](mailto:faktury.islandnet@gmail.com)

Zmienia się także termin uiszczania należnych nam opłat. Z góry płatny będzie Abonament oraz opłaty, których płatność z góry została wskazana w Cennikach. Pozostałe opłaty, będą płatne z dołu.

Wyjaśniamy także, iż leżąc u podstaw ewentualnej Państwa reklamacji przesłanka niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, zawiera w sobie także nieosiągnięcie określonego w Umowie, Regulaminie lub Cenniku poziomu jakości świadczonej Usługi. Zgodnie z wymogami prawa UE i krajowego wskazujemy obok maksymalnej deklarowanej w Umowie prędkości transmisji danych także zwykle dostępną prędkość Internetu (nie mniej niż 60 % deklarowanej) oraz jej minimalną prędkość (nie mniej niż 25 % deklarowanej).

W celu weryfikacji parametrów świadczonej usługi dostępu do Internetu proponujemy Państwu skorzystanie z mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej. Stwierdzone za pomocą tego mechanizmu znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, ustalone w Umowie z konsumentem, będą uznane przez nas za nienależyte wykonanie Umowy. Informacja o takim mechanizmie znajdą Państwo na stronie Centrum informacji Konsumentckiej UKE <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/pomiar-predkosci-internetu/certyfikowany-mechanizm/>

Doprecyzowaliśmy również zapisy dotyczące ochrony Państwa danych osobowych RODO.

Jeżeli są Państwo stroną umowy abonenckiej zawartej z nami przed dniem 12 grudnia 2018 roku, to od dnia 21 grudnia 2020 roku będzie miał dla Państwa zastosowanie Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z dnia 12 grudnia 2018 roku w brzmieniu obowiązującym od dnia 21 grudnia 2020 roku a od dnia 01.02.2021 nowy Cennik.

W przypadku braku akceptacji ww. zmian Umowy, Regulaminu i Cenników przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy w terminie do dnia 21 grudnia 2020 roku. W przypadku wypowiedzenia przez Państwa z tego powodu Umowy przed upływem oznaczonego okresu jej trwania określonego w związku z przyznaniem przy jej zawieraniu ulgi (promocja), firma Island-Serwis-Net Mirosław Gorczakowski nie będzie miała prawa dochodzić od Państwa zwrotu równowartości ulgi przyznanej przy zawieraniu Umowy, na zasadach określonych w Regulaminie.

## **2. Niedotyczące dotychczasowych Abonentów.**

W Regulaminie i Cennikach wprowadziliśmy również takie zmiany, które będą dotyczyć wyłączenie przyszłych Abonentów, gdyż dotyczą etapu zawierania umowy abonenckiej i aktywacji pierwszej usługi. Zmiany te nie stanowią zmiany warunków Umowy z Państwem.

*Mirosław Gorczakowski*  
Island-Serwis-Net