

W umowie o świadczenie usługi dostępu do sieci internet wprowadzono następujące zmiany:

§5 otrzymuje następującą treść:

1. *Abonent wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w umowie. Abonent może w każdej chwili wycofać tę zgodę poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia Operatorowi w formie pisemnej lub elektronicznej. Ponadto abonent zgadza się na przesyłanie propozycji zmian regulaminów oraz cennika drogą elektroniczną.*
2. *W razie niewyrażenia zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłaty w wysokości 5 zł brutto miesięcznie, w celu pokrycia kosztów listownego wysłania faktury VAT.*
3. *W przypadku opóźnienia abonenta w zapłacie należności, Operator ma prawo ograniczyć świadczenie usług telewizyjnych lub je zawiesić, jednak nie wcześniej niż po upływie 14 dni od daty wysłania abonentowi wezwania do zapłaty. W przypadku wniesienia reklamacji dotyczącej wysokości należności, zawieszenie świadczenia usług nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od zakończenia postępowania reklamacyjnego.*
4. *Operator ma obowiązek wznowić świadczenie usług nie później niż w terminie 3 dni od dnia uregulowania przez abonenta zaległych należności.*

§10a otrzymuje następującą treść:

1. *Po zakończeniu okresu promocyjnego i przekształceniu niniejszej umowy w umowę bezterminową każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Wypowiedzenie może zostać dokonane przez Abonenta w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu przesłanego do Dostawcy Usług listem na adres ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina lub złożonego osobiście w siedzibie Dostawcy Usług mieszczącego się pod wyżej wymienionym adresem lub w filii pod adresem: os. Dębina 8, 61450 Poznań.*
2. *Abonent ma prawo do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej, w tym w formie wiadomości e-mail na adres Operatora podany w umowie. Operator zobowiązany jest do potwierdzenia otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu w formie elektronicznej, na adres e-mail abonenta wskazany w umowie, w terminie 3 dni od daty otrzymania takiego oświadczenia.*
3. *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy wyłącznie w przypadku: a) zmiany przepisów prawa, w tym zmiany stawek podatku VAT, b) decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), c) wprowadzenia zmian korzystnych dla abonenta, d) wprowadzenia zmian administracyjnych, które nie pociągają negatywnych skutków dla abonenta.*
4. *Abonent zostanie poinformowany o każdej jednostronnej zmianie warunków umowy co najmniej 30 dni przed jej wejściem w życie. Abonent ma prawo nie zaakceptować zmian i wypowiedzieć umowę bez ponoszenia dodatkowych kosztów, w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o zmianach.*

W umowie abonenckiej o świadczenie usług telewizyjnych wprowadzono następujące zmiany:

Punkt 10. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Dostawca Usług zobowiązuje się do zapewnienia minimalnych poziomów jakości świadczonych usług telewizyjnych. Minimalny poziom jakości usług obejmuje:

- a) *Dostępność usług: Operator gwarantuje, że usługi telewizyjne będą dostępne przez co najmniej 99% w skali miesiąca, z zastrzeżeniem przypadków siły wyższej oraz awarii niezależnych od Operatora.*
- b) *Czas reakcji na zgłoszenia awarii: Operator zobowiązuje się do podjęcia działań mających na celu usunięcie zgłoszonych awarii w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia przez Abonenta.*

- c) *Minimalna przepustowość w przypadku usług interaktywnych: W przypadku usług wymagających połączenia internetowego, przepustowość łącza będzie wynosić co najmniej 70% maksymalnej dostępnej prędkości, z zastrzeżeniem chwilowych spadków związanych z obciążeniem sieci.*

Punkt 11. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Dostawca Usług zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do oferowanych usług telewizyjnych na równych warunkach dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami. W celu umożliwienia korzystania z usług przez osoby z niepełnosprawnościami. Usługi telewizyjne mogą być dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami, np. poprzez oferowanie napisów dla osób niesłyszących lub opcję narracji dla osób niewidomych. Abonentom z niepełnosprawnościami przysługuje priorytetowe wsparcie techniczne, w tym możliwość kontaktu z Biurem Obsługi Klienta za pomocą dedykowanych narzędzi, takich jak czat na stronie internetowej lub dedykowany numer telefonu dla osób z trudnościami w słuchu.

Punkt 13. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Po przedłużeniu umowy na czas nieokreślony Abonent ma prawo do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej, w tym w formie wiadomości e-mail na adres Operatora podany w umowie. Operator zobowiązany jest do potwierdzenia otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu w formie elektronicznej, na adres e-mail abonenta wskazany w umowie, w terminie 3 dni od daty otrzymania takiego oświadczenia.

Punkt 21. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy wyłącznie w przypadku:

- a) zmiany przepisów prawa, w tym zmiany stawek podatku VAT,*
- b) decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE),*
- c) wprowadzenia zmian korzystnych dla abonenta,*
- d) wprowadzenia zmian administracyjnych, które nie pociągają negatywnych skutków dla abonenta.*

Punkt 22. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Abonent zostanie poinformowany o każdej jednostronnej zmianie warunków umowy co najmniej 30 dni przed jej wejściem w życie. Abonent ma prawo nie zaakceptować zmian i wypowiedzieć umowę bez ponoszenia dodatkowych kosztów, w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o zmianach.

Punkt 23. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

W przypadku opóźnienia abonenta w zapłacie należności, Operator ma prawo ograniczyć świadczenie usług telewizyjnych lub je zawiesić, jednak nie wcześniej niż po upływie 14 dni od daty wysłania abonentowi wezwania do zapłaty. W przypadku wniesienia reklamacji dotyczącej wysokości należności, zawieszenie świadczenia usług nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od zakończenia postępowania reklamacyjnego.

Punkt 24. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Operator ma obowiązek wznowić świadczenie usług nie później niż w terminie 3 dni od dnia uregulowania przez abonenta zaległych należności.

Punkt 31. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Abonent wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w umowie. Abonent może w każdej chwili wycofać tę zgodę poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia Operatorowi w formie pisemnej lub elektronicznej. Ponadto abonent zgadza się na przesyłanie propozycji zmian regulaminów oraz cennika drogą elektroniczną.

Punkt 32. Umowy otrzymuje następujące brzmienie:

Operator i jego partnerzy mają prawo do przetwarzania danych osobowych abonenta wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy, zgodnie z ustawą Prawo komunikacji elektronicznej oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich poprawiania oraz wycofania zgody na przetwarzanie danych, z wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji usług telekomunikacyjnych.

W Regulaminie Świadczenia Usług KOMSTER:

11b. Dostawca Usług zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Abonenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym ustawą o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Dane osobowe Abonenta są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usług telekomunikacyjnych, obsługi reklamacji oraz spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Abonent ma prawo do dostępu do swoich danych, ich poprawiania oraz usunięcia. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują się w polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej [www.komster.net].

11c. Dostawca Usług zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do oferowanych usług na równych warunkach dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami. W celu uzyskania pomocy technicznej dostosowanej do indywidualnych potrzeb, Abonent może kontaktować się z Biurem Obsługi Klienta telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Dostawca Usług dołoży wszelkich starań, aby usługi i urządzenia były dostępne również dla osób z ograniczeniami ruchowymi, wzrokowymi i słuchowymi.

- dodano punkt 27a o następującym brzmieniu:

Dostawca Usług zobowiązuje się do informowania Abonenta o wszelkich ograniczeniach technicznych świadczonych usług, w tym o dostępnych środkach ochrony przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem z Internetu. Informacje o funkcjonalności usług cyfrowych oraz interoperacyjności ze sprzętem komputerowym znajdują się w instrukcjach obsługi dostępnych na stronie internetowej [www.komster.net].

- zmieniono punkt 30a., który otrzymał następujące brzmienie:

W przypadku jednostronnego rozwiązania przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta zawartej na czas określony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym umowy o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, odszkodowania Dostawca usług ma prawo do naliczenia odszkodowania, które wynosi:

- 1. Kwotę proporcjonalną do pozostałego okresu obowiązywania umowy, liczoną na podstawie miesięcznych opłat abonamentowych należnych za ten okres;*

2. Zwrot kosztów promocyjnego urządzenia końcowego, w wysokości obliczonej jako różnica między ceną rynkową urządzenia a kwotą faktycznie zapłaconą przez abonenta w ramach umowy, pomniejszoną o proporcjonalną wartość ulgi, wynikającą z czasu korzystania z urządzenia;
3. Koszty innych ulg przyznanych abonentowi, które zostaną wyliczone proporcjonalnie do czasu trwania umowy.

Szczegółowa kwota odszkodowania będzie wskazana w osobnym dokumencie przed rozwiązaniem umowy, aby abonent mógł zapoznać się z należnościami.

- zmieniono pkt 35, który otrzymał następujące brzmienie:

Oplata abonamentowa (abonament) obejmuje dostęp do: Sieci Internet lub Telewizji Cyfrowej IPTV lub telefonii VoIP; opłatę promocyjną za urządzenie końcowe, dostęp do usług określonych w aktualnym Cenniku, przypisanych do danej opłaty abonamentowej; pomocy technicznej, z wyjątkiem dodatkowych płatnych usług serwisowych określonych w Cenniku.

- dodano pkt 35a- 35d, które otrzymały następujące brzmienie:

35a. Abonent ma możliwość zamówienia dodatkowych pakietów taryfowych oraz opcji usług poprzez:

1. *Zalogowanie się do konta abonenta na stronie internetowej dostawcy usług i złożenie zamówienia online;*
2. *Zgłoszenie telefoniczne na numer Biura Obsługi Klienta: 61 642 52 50;*
3. *Wysłanie zamówienia drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@komster.pl.*

Wszelkie zamówienia na dodatkowe usługi będą potwierdzane za pomocą środków komunikacji elektronicznej w formie wiadomości e-mail lub SMS, z uwzględnieniem szczegółowych warunków, kosztów i terminu aktywacji.

35b. Abonent pokrywa wszelkie opłaty, związane z usługami telekomunikacyjnymi, a wynikające z odrębnych umów zawartych przez Abonenta z podmiotami trzecimi (innymi niż Dostawca Usług i niezależnymi od niego), w szczególności: koszty połączenia telefonicznego, koszty dzierżawy kabla od innych operatorów, koszty rejestracji i utrzymania przez innych operatorów domen adresowych.

35c. Określone w Cenniku opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian umowy, polegających na rozszerzeniu lub zmniejszeniu posiadanej usługi albo na zamówieniu kolejnej usługi lub na rezygnacji z niej będą naliczane od początku okresu

35d. Dostawca Usług może uruchomić usługę fakultatywnego obciążania rachunku, jednak wyłącznie za zgodą Abonenta.

- zmieniono pkt 42, który otrzymał następujące brzmienie:

Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpływania należności na konto bankowe Dostawcy Usług.

W przypadku opóźnienia w zapłacie należności przez Abonenta, Dostawca Usług wyśle wraz z wezwaniem do zapłaty powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług. W razie braku uregulowania należności, ograniczenie świadczenia Usług nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia. W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Dostawca Usług wyśle kolejne wezwanie do zapłaty zaległych należności w wyznaczonym terminie oraz poinformuje Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług. W przypadku braku płatności w terminie 3 dni od doręczenia powiadomienia, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie Usług, przy czym powiadomienie o zamiarze zawieszenia zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług.

Jeśli Abonent nie ureguluje należności w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca Usług wyśle powiadomienie o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta. Umowa zostanie rozwiązana, jeśli zaległe należności nie zostaną uregulowane.

- dodano pkt 42a-42c, które otrzymały następujące brzmienie:

42a, Powiadomienia w toku procedury windykacyjnej będą doręczane na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

42b. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, świadczenie ograniczonych lub zawieszonych Usług zostanie wznowione nie później niż w terminie 3 dni od dnia otrzymania zaległych opłat.

42c. W przypadku uporczywego opóźniania się z zapłatą przez Abonenta, tj. nieuregulowania zaległych należności w terminie 14 dni od doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca Usług może od razu zawiesić świadczenie Usług, pomijając etap ograniczenia ich świadczenia.