

WAŻNE INFORMACJE DOTYCZĄCE DOKUMENTÓW UMOWNYCH

Szanowni Państwo,

Chcielibyśmy przekazać Państwu kilka ważnych informacji w zakresie świadczonych usług oraz zawartych z nami dokumentów.

Nowe Prawo komunikacji elektronicznej (PKE) zmienia zasady, na jakich przedsiębiorcy telekomunikacyjni świadczą usługi, np. Internetu, telefonii czy telewizji. Mamy obowiązek dostosowania warunków Państwa umowy do nowych przepisów. **Zmiany polegają w większości na przyznaniu Państwu dodatkowych uprawnień.** Przepisy wprowadzające PKE dają nam także możliwość wdrożenia do umowy klauzuli modyfikacyjnej, tzn. postanowień określających w jakich sytuacjach i na jakich zasadach możemy w przyszłości zmienić Państwu warunki świadczenia usług, w tym wysokość opłat. **Wprowadzane zmiany nie skutkują podwyżką opłat.**

Zdajemy sobie sprawę, że treść zapisów umownych może być dla niektórych z Państwa przytłaczająca, dla tego poniżej spisaliśmy i przedstawiamy Państwu w sposób możliwie jak najbardziej czytelny i zrozumiały wszystkie ważne informacje, które dotyczą naszych dokumentów w taki sposób, by nie pozostawiać Państwu wątpliwości w zakresie użytkowania naszych usług.

Poniżej znajdą Państwo zwięzły opis wprowadzanych zmian, natomiast dokładna treść wprowadzanych postanowień znajduje się w Załączniku nr 1.

Jeżeli zgadzają się Państwo na zmiany, nic nie trzeba robić.

I. Zmienione warunki wejdą w życie, bez podpisywania jakichkolwiek dokumentów, w dniu 10.11.2024 r.

W przypadku braku zgody na wprowadzenie proponowanych zmian, mogą Państwo rozwiązać umowę przed ich wejściem w życie. W związku z faktem, że proponowane zmiany wynikają ze zmiany przepisów prawa, rozwiązanie umowy obowiązującej na czas określony wiązać będzie się z obowiązkiem zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej wypowiedzenia. Rozwiązanie umowy obowiązującej na czas nieokreślony, w tym z powodu braku zgody na wprowadzenie klauzuli modyfikacyjnej, nie wiąże się z obowiązkiem zwrotu ulg lub zapłaty innego odszkodowania.

II. Zmiany wprowadzane do wszystkich umów w związku z dostosowaniem do PKE:

- 2) Zmieniamy istniejące w Państwa umowie postanowienia regulujące zasady jednostronnej zmiany umowy przez Operatora, w tym w zakresie opłat.
 - a) Według nowych zasad, będziemy mogli zmienić warunki umowy w zakresie wynikającym ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, wprowadzając zmiany wyłącznie dla Państwa korzystne lub mające wyłącznie charakter administracyjny. Zmiany takie będziemy mogli zastosować zarówno w umowie na czas określony, jak i nieokreślony. O zmianach będziemy informować z odpowiednim wyprzedzeniem, dając możliwość rozwiązania umowy. Wypowiedzenie przez Państwa z tego powodu umowy obowiązującej na czas określony będzie wiązało się z koniecznością zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg.
 - b) Dodatkowo, ograniczamy istniejące obecnie w umowie przesłanki zmiany jej warunków do umów na czas nieokreślony. Zmiany umów na czas określony będą dopuszczalne wyłącznie w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności, niezależnych od operatora, których nie mógł on przewidzieć przy zawarciu umowy.
- 3) Wprowadzamy zmiany w procedurze odłączania usług w przypadku zalegania przez Państwa z płatnościami. W przypadku wystąpienia zaległości, w pierwszej kolejności dokonamy ograniczenia świadczenia usługi, a w przypadku usług gdzie takie ograniczenie nie będzie możliwe – zawieszenia ich świadczenia. Powyższe działania poprzedzone zostaną odpowiednimi powiadomieniami i wyznaczeniem stosownych terminów na zapłatę. Po dokonaniu powyższych działań, jeżeli w dalszym ciągu nie zostaną uiszczone zaległości, dokonamy zawieszenia świadczenia usługi (jeżeli wcześniej została ograniczona), a w końcu rozwiązania umowy (jeżeli wcześniej usługa została już zawieszona). Działania powyższe wstrzymamy w okresie rozpatrywania reklamacji (jeżeli zostanie złożona), pod warunkiem zapłaty bezspornych należności. Powyższe zasady nie znajdą zastosowania, jeżeli opóźnienia w zapłacie opłat za świadczoną usługę będą uporczywe. W takim wypadku zastosowanie znajdzie uproszczona

procedura, zgodnie z którą dokonamy zawieszenia świadczenia usługi po 14 dniach od bezskutecznego powiadomienia o obowiązku zapłaty.

- 4) Wprowadzamy zmianę, zgodnie z którą udostępnianie użytkownikom końcowym lokalnej sieci radiowej nie stanowi naruszenia umowy.
- 5) Rozszerzamy możliwość rozwiązania umowy w formie dokumentowej. Z prawa wyboru tej formy będzie można skorzystać w każdym przypadku, w którym umowa mogła być zawarta w formie dokumentowej. Wymagane prawem powiadomienie o otrzymaniu od Państwa oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej będziemy mogli przesłać także za pomocą poczty elektronicznej.
- 6) Doprecyzowujemy zakres informacji, jakie prześlemy Państwu przed automatycznym przedłużeniem umowy na czas nieokreślony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony, oprócz dotychczas wskazanych w umowie informacji, doręczymy także informację o tym jak zmienią się warunki umowy po jej przedłużeniu. Informacja o najkorzystniejszych ofertach będzie natomiast dotyczyła usług, objętych przedłużaną umową.
- 7) Wprowadzamy możliwość złożenia reklamacji dodatkowo za pośrednictwem poczty elektronicznej.

III. Zmiany w umowach z konsumentami:

- 8) Wprowadzamy Państwu możliwość rozwiązania umowy w przypadku występowania po naszej stronie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług a warunkami określonymi w umowie (np. w zakresie jakości usług). Rozwiązanie umowy następuje w takim wypadku bez ponoszenia dodatkowych opłat, w tym zwrotu ulg. Zmiany te nie dotyczą usługi dostępu do internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty związanej w rozumieniu art. 305 ust. 1 PKE. Skorzystanie z powyższego prawa rozwiązania umowy wymaga wyczerpania postępowania reklamacyjnego. W odniesieniu do ofert związanych, konsumenci mogą skorzystać z powyższego prawa w odniesieniu do całej umowy.

Dodatkowo, niezależnie od powyższych zmian, wszystkie dotychczasowe odwołania w treści wzorców do przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne będą uważane za odwołania do odpowiadających im lub regulujących daną kwestię przepisów Prawa komunikacji elektronicznej.

IV. Jeżeli zawarli Państwo umowę w trybie Prawa zamówień publicznych:

Niniejsze pismo nie dotyczy umów zawartych w trybie zamówień publicznych, bowiem wprowadzenie zmian w takiej umowie może nastąpić jedynie w trybie w niej określonym.

Liczymy, że powyższe wyjaśnienia ułatwią współpracę z nami.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości zapraszamy do kontaktu.

Lp	Nowa treść postanowienia (Numeracja w tabeli odpowiada numeracji zmian opisanych w piśmie przewodnim)
2)	<p>1. Obecne postanowienia umowy o możliwości jej jednostronnej zmiany przez operatora otrzymują następujące brzmienie: <i>Niezależnie od czasu na jaki zawarto umowę, Operatorowi przysługuje prawo jednostronnej zmiany jej warunków (w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku), w przypadku gdy:</i></p> <p><i>a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,</i> <i>ii. z decyzji Prezesa UKE;</i> <p><i>b. proponowane zmiany:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>i. są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,</i> <i>ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.</i> <p>2. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej na mocy ust. 1, Operator:</p> <p><i>a. Publikuje na stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.</i></p> <p><i>b. Bezwzględnie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem, doręcza Abonentowi na trwałym nośniku opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach.</i></p> <p>3. Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.</p> <p>4. Rozwiązanie Umowy dokonane zgodnie z ust. 3 wiąże się z:</p> <p><i>a. obowiązkiem zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy, z pomniejszeniem proporcjonalnym do czasu, w którym Umowa obowiązywała - w przypadku zmian wprowadzanych zgodnie z ust. 1 w umowie obowiązującej na czas określony,</i></p> <p><i>b. brakiem obowiązku zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy - w pozostałych przypadkach.</i></p> <p>Dodatkowo, wskazane obecnie w umowie przesłanki jej jednostronnej zmiany przez operatora zostają ograniczone do umów obowiązujących na czas nieokreślony (w tym po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony). Postanowienia dla umów na czas określony otrzymują następujące brzmienie:</p> <p>W przypadku Umowy zawartej na czas określony, Operatorowi przysługuje prawo jednostronnej zmiany jej warunków (w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku) także w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 1, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.</p> <p>W przypadku zmiany umów na czas określony i nieokreślony, dokonywanej na innych podstawach niż zmiany przepisów prawa, decyzja Prezesa UKE, zmiany wyłącznie korzystne dla Abonenta lub zmiany o charakterze wyłącznie administracyjnym, wprowadza się następująca procedurę wprowadzania jednostronnych zmian:</p> <p>1. W przypadku zmiany warunków Umowy, Operator:</p> <p><i>a. Doręcza abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania takich informacji w inny sposób;</i></p> <p><i>b. Publikuje na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany,</i></p> <p><i>- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy i związanych z tym skutkach.</i></p> <p>2. Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.</p> <p>3. Rozwiązanie Umowy dokonane z powodu powyższych okoliczności nie wiąże się obowiązkiem zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy.</p>
3)	<p>Postanowienia regulujące zasady zawieszenia świadczenia usług lub rozwiązania umowy z powodu zaległości Abonenta w płatnościach otrzymują następujące brzmienie:</p> <p>1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należnych opłat, Operator ma prawo ograniczyć świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie świadczenia usług może polegać na zablokowaniu inicjowania usług (połączenia wychodzące) lub korzystania z transmisji danych. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z Numerami Alarmowymi.</p> <p>2. Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia</p>

	<p><i>Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.</i></p> <p><i>3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiścił należności nieobjęte reklamacją.</i></p> <p><i>4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.</i></p> <p><i>5. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Operator powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny co najmniej 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.</i></p> <p><i>6. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 1 – 5 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Operatora.</i></p> <p><i>7. Postanowień ust. 1 – 5 nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Operator może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni”.</i></p>
4)	<p>Do wszystkich postanowień, które ograniczają możliwość udostępniania usług przez Abonenta osobom trzecim wprowadza się następujące doprecyzowanie:</p> <p><i>Postanowienie to nie obejmuje udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych, zgodnie z art. 354 pkt 2) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.</i></p>
5)	<p>Usuwa się z warunków umowy wszelkie postanowienia ograniczające możliwość wypowiedzenia umowy w drodze oświadczenia złożonego w formie dokumentowej, poprzez pocztę elektroniczną. W szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ograniczenie, zgodnie z którym wypowiedziana w formie dokumentowej może tylko umowa zawarta w formie dokumentowej zmieniane jest na wskazanie, że wypowiedzenia w formie dokumentowej może być każda umowa, która mogła być zawarta w formie dokumentowej; - ograniczenie, zgodnie z którym umowa może zostać wypowiedziana w formie dokumentowej jedynie przez konsumenta. <p>Postanowienia regulujące postępowanie Operatora, w związku z otrzymaniem oświadczenia w formie dokumentowej o rozwiązaniu Umowy, otrzymują następujące doprecyzowanie:</p> <p><i>Powiadomienie Abonenta przez Operatora o otrzymaniu oświadczenia Abonenta w formie dokumentowej może być także doręczone pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.</i></p>
6)	<p>Postanowienia regulujące zasady informowania Abonenta o nadchodzącym automatycznym przedłużeniu Umowy otrzymują następujące brzmienie:</p> <p><i>Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, Operator informuje Abonenta na Trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta. Powiadomienie obejmuje informację o automatycznym przedłużeniu Umowy Abonenckiej, zmianach warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Operatora pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą Umową Abonencką.</i></p>
7)	<p>Do postanowień regulujących formy składania reklamacji dodaje się następujące postanowienie:</p> <p><i>Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji także za pomocą poczty elektronicznej, na adres Operatora wskazany w Umowie.</i></p>
8)	<p>Do warunków umów zawartych z konsumentami wprowadza się następujące postanowienia regulujące wypowiedzenie umowy z powodu nienależytej jakości świadczonych usług:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Umową, Regulaminem lub przepisami prawa, konsumentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.</i> <i>2. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że konsument, niebędący przedsiębiorcą, zawarł umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, tj. umowę określoną w art. 305 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.</i> <i>3. W przypadku umowy wskazanej w ust. 2, prawo jej wypowiedzenia przed upływem okresu obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Operatora, obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową.</i>