

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że dnia 10 listopada 2024 roku weszła w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. 2024, poz. 1221). Nowe przepisy zastępują w całości Prawo telekomunikacyjne. Powyższe powoduje konieczność wprowadzenia zmian w zasadach świadczenia przez nas usług, a więc zobowiązuje nas do dostosowania wszystkich umów zawartych przed dniem 10 listopada 2024 roku oraz regulaminów.

Niniejsze zawiadomienie ma na celu przybliżenie Państwu zasad, na podstawie których będą świadczone usługi objęte zawartymi przez Państwa z nami umowami po wejściu w życie nowej ustawy.

Co to dla Państwa oznacza?

- Nie musicie Państwo niczego podpisywać ani akceptować.
- Nie ulegają zmianie opłaty obowiązujące na podstawie dotychczasowej umowy.

Poniżej przedstawiamy szczegółowo zmiany wynikające z wejścia w życie PKE i Państwa uprawnienia wynikające z nowej ustawy, które będą obowiązywać od dnia 10 listopada 2024 r.

W zakresie dostosowania warunków świadczenia usługi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (art. 291 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizji:

Na żądanie każdego abonenta z niepełnosprawnościami, Operator będzie doręczać mu postanowienia umowy, regulaminu, cennika bądź innych dokumentów stanowiących integralną część umowy, w formie dla niego dostępnej.

W zakresie potwierdzania warunków umowy na trwałym nośniku (art. 294 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizji:

Operator utrwali i doręczy Państwu na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz Państwa oświadczenie o zapoznaniu się z tymi warunkami, jeżeli oświadczenia były składane w formie dokumentowej.

W zakresie formy wypowiedzenia/rozwiązania/odstąpienia od umowy przez abonenta (art. 295 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizji:

Bez względu na formę zawarcia umowy, mogą Państwo złożyć oświadczenie o jej wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź o odstąpieniu od umowy w formie dokumentowej, w tym również przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.

Operator zawiadomi Państwa o otrzymaniu Państwa oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu w terminie 1 dnia roboczego od jego otrzymania przez:

- wysłanie wiadomości SMS na numer wskazany przez Państwa do kontaktu;
- wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Państwa do kontaktu, przy czym po wykonaniu co najmniej 3 prób połączenia Operator uzna zawiadomienie za wykonane;
- wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez abonenta do kontaktu.
- Operator potwierdzi przyjęcie Państwa oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku, w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania,

wskazując jednocześnie nazwę usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia usługi.

W zakresie wypowiedzenia przez abonenta będącego konsumentem umowy obejmującej co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym (art. 305 ust. 2 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizyjną:

Jeżeli mają Państwo status konsumenta, to w przypadku wypowiedzenia przez Państwa umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, mogą Państwo teraz wypowiedzieć umowę, również w odniesieniu do pozostałych usług objętych umową.

W zakresie ofert wiązanych (art. 305 ust. 1 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizyjną:

Jeżeli mają Państwo status konsumenta, to w przypadku świadczenia na Państwa rzecz co najmniej usługi dostępu do internetu wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, Operator będzie stosował postanowienia Państwa umowy odpowiednio do każdej z tych usług w zakresie: maksymalnego okresu obowiązywania umowy, automatycznego przedłużania umowy, zmiany umowy, zmiany Operatora dostępu do internetu oraz występowania stałych i znaczących rozbieżności między umową a wykonaniem usługi.

Powyższe będzie również odnosiło się do Państwa, jeżeli mają Państwo status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, chyba że złożą Państwo w terminie do 10 listopada 2024 roku oświadczenie o zgodzie na wyłączenie stosowania wobec Państwa przepisów przyznających niektóre uprawnienia konsumenckie.

W zakresie automatycznego przedłużania umowy co najmniej na usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym (art. 305 ust. 3 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizyjną:

W czasie trwania umowy, mogą Państwo złożyć zamówienie na kolejną usługę komunikacji elektronicznej bądź na promocyjne urządzenie końcowe u Operatora. Wówczas umowa zawarta w stosunku do pierwszej z tych usług, nie ulega przedłużeniu na czas obowiązywania umowy o świadczenie kolejnej usługi, chyba że wyrażą Państwo na to zgodę.

Powyższe będzie również odnosiło się do Państwa, jeżeli mają Państwo status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, chyba że złożą Państwo w terminie do 10 listopada 2024 roku oświadczenie o zgodzie na wyłączenie stosowania wobec Państwa przepisów przyznających niektóre uprawnienia konsumenckie.

W zakresie zapewnienia abonentom informacji o alternatywnych taryfach (art. 303 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizyjną:

Mogą Państwo uzyskać informację o alternatywnych taryfach podczas połączenia z konsultantem Operatora, pod numerem + 48 55 6215000.

W zakresie uprawnienia Dostawcy usług do jednostronnej zmiany warunków umowy (art. 306 ust. 1-4 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizyjną:

Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków zawartej z Państwem umowy z uwagi na zmianę przepisów prawa lub decyzję Prezesa UKE albo jeżeli proponowane zmiany są wyłącznie na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi albo jeżeli proponowane zmiany mają wyłącznie administracyjny charakter i nie pociągają za sobą dla Państwa żadnych negatywnych skutków.

Operator opublikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten będzie mógł być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, nastąpi z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki będzie wynikał z decyzji Prezesa UKE.

Bezzwłocznie po publikacji, Operator doręczy Państwu na trwałym nośniku opublikowaną uprzednio treść proponowanych zmian i poinformuje Państwa o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.

W przypadku braku akceptacji przez Państwa zmian, o których mowa wyżej, mogą Państwo wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zwrotu wartości przyznanych Państwu ulg, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Termin na realizację przez Państwa uprawnienia do wypowiedzenia umowy z uwagi na brak akceptacji proponowanych zmian nie może być krótszy niż do wejścia w życie tych zmian.

W zakresie korzystania z promocyjnego urządzenia końcowego (art. 310 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizyjną:

W przypadku:

- upływu okresu, na jaki została zawarta umowa, w ramach której nabyli Państwo promocyjne urządzenie końcowe,
- zwrotu przez Państwa ulg przyznanych przy zawarciu umowy, pomniejszonych o ich proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej wypowiedzenia w przypadku zakończenia okresu trwania umowy przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta.

Operator nieodpłatnie usunie wszelkie wprowadzone uprzednio ograniczenia w zakresie korzystania z tego urządzenia.

W zakresie uprawnienia abonenta do monitorowania wykorzystania usług (art. 317 PKE) – obejmuje usługę internetową:

Jeżeli posiadają Państwo status konsumenta, Operator zapewni Państwu, narzędzie do monitorowania poziomu wykorzystania oraz do kontrolowania wykorzystania usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Narzędzie to zapewni dostęp do aktualnych informacji w zakresie wybranej przez Państwa usługi.

Operator poinformuje Państwa:

- o zbliżającym się osiągnięciu limitu usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem takiego limitu,

- o całkowitym wykorzystaniu limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu przez Państwa.
- Na wykorzystanie przez Państwa limitu transmisji danych w ramach wybranego pakietu, nie będzie miało wpływu korzystanie przez Państwa ze stron internetowych oraz aplikacji mobilnych ujętych w wykazie stron internetowych i aplikacji istotnych dla zapewnienia dostępu do służb ratunkowych, dostępu do informacji o zdarzeniach kryzysowych lub mających istotny wpływ na sytuację społeczną lub porządek publiczny, mających walor edukacyjny lub realizujących zadania systemu informacji w ochronie zdrowia, opublikowanym przez ministra właściwego ds. informatyzacji w Biuletynie Informacji Publicznej, chyba że przebywają Państwo poza terytorium Polski i korzystają z nich Państwo w ramach usług roamingu międzynarodowego.

Powyższe będzie również odnosiło się do Państwa, jeżeli mają Państwo status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, chyba że złożą Państwo w terminie do 10 listopada 2024 roku oświadczenie o zgodzie na wyłączenie stosowania wobec Państwa przepisów przyznających Państwu niektóre uprawnienia konsumenckie.

W zakresie zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu (art. 318 PKE) – obejmuje usługę internetową:

Mają Państwo uprawnienie do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu i zachowania ciągłości świadczonej usługi dostępu do internetu (bez przerwy w dostępie do usługi dłuższej niż 1 (jeden) dzień roboczy, z zastrzeżeniem że procesem zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu zajmuje się nowy dostawca, do którego przenoszą Państwo usługi dostępu do internetu, a nie dotychczasowy dostawca usług). Dostawca usług jest zobowiązany do wypełnienia obowiązków związanych z przeprowadzeniem procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu tylko w zakresie w jakim występuje albo jako nowy dostawca usługi albo jako dotychczasowy dostawca usługi. W przypadku skorzystania przez Państwa z uprawnienia, o którym mowa wyżej, powinni Państwo określić tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową;
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z umowy.

W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w umowie, będą Państwo zobowiązani do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, ale nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy wraz z sumą przyznanych Państwu ulg, pomniejszoną o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania.

W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony na *warunkach* promocyjnych, będą Państwo zobowiązani do rozliczenia z Dostawcą usług, na zasadach określonych dotychczas w umowie, w tym w szczególności:

- w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania umowy oraz zwrotu sumy przyznanych ulg, pomniejszonej o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do jej rozwiązania,
- w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu na koniec okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania umowy, bez konieczności zwrotu udzielonych ulg.

Wypowiedzenie umowy w zakresie usługi dostępu do internetu w związku ze skorzystaniem przez Państwa z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usług.

Operator, będzie zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach aż do terminu uzgodnionego przez Państwa z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu na rozpoczęcie świadczenia nowej usługi.

Za czynności związane z realizacją Państwa uprawnień, o których mowa wyżej, Operator nie pobierze od Państwa innych dodatkowych opłat.

W razie gdyby nowy dostawca nie rozpoczął świadczenia usługi internetu w ustalonym umownie terminie, dotychczasowy dostawca usług kontynuuje jej świadczenie na dotychczasowych warunkach, do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę usług dostępu do internetu.

Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę usługi, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi będzie uważać się za niezawartą, o czym zostaną Państwo poinformowani.

W przypadku, gdy w procesie zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, Dostawca usługi jest nowym dostawcą usługi, a nie doszło do rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę usługi w ustalonym umownie terminie, przysługuje Państwu jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do internetu. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę.

W zakresie zawieszenia bądź ograniczenia świadczenia usług (art. 382 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizyjną:

W przypadku, gdy opóźnią się Państwo z zapłatą za świadczoną usługę, Operator może wezwać Państwa do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator może ograniczyć Państwu świadczenie usług. W odniesieniu do usług internetowych ograniczenie świadczenia usługi może polegać na obniżeniu prędkości dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Operatora. W odniesieniu do usług telewizji, ograniczenie świadczenia usługi może polegać na ograniczeniu Państwu dostępu do programów telewizyjnych w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Państwa usługi telewizji.

Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług zgodnie z ust. powyżej, nie uiszcza Państwo opłaty za świadczenie usługi, Operator powiadomi Państwa o zamiarze zawieszenia usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Państwu takiego zawiadomienia, Operator zawiesi świadczenie nieopłaconej przez Państwa usługi. W odniesieniu do usług internetowych lub usług telewizji, zawieszenie świadczenia usługi może polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych usług.

Jeżeli zapłaci Państwo zaległe należności za świadczoną usługę po ograniczeniu świadczenia usługi, Operator wznowi świadczenie usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi. Operator może zastosować opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych usług.

Jeżeli nie uiszcza Państwo opłaty za daną usługę w terminie 7 dni od zawieszenia usługi, Operator powiadomi Państwa o zamiarze wypowiedzenia umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Operator wypowie umowę z Państwa winy. W przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Państwa zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, Operatorowi będzie przysługiwało również prawo do zwrotu sumy ulg, pomniejszoną o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania.

Operator bezpłatnie doręczy Państwu powiadomienia, o których mowa powyżej, na trwałym nośniku, na wskazany przez Państwa adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.

Jeżeli będą Państwo uporczywie opóźniać się z uiszczaniem opłat za świadczone usługi, Operator powiadomi Państwa o zamiarze ograniczenia świadczenia usług, z określeniem 14 dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator zawiesi świadczenie na Państwa rzecz usługi, w stosunku do której pozostają Państwo w zadłużeniu.

Zakaz ograniczeń w zakresie korzystania z dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej (art. 354 PKE) – obejmuje usługę internetową, usługę telewizji:

Jeżeli zawarta z Państwem umowa, zawierała postanowienia zakazujące udostępniania usług na rzecz osób trzecich bez zgody Operatora, te postanowienia nie będą mieć zastosowania w zakresie nieodpłatnego umożliwienia innym użytkownikom końcowym dostępu do sieci za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej (np. sieć typu hotspot).

Stosowanie niektórych przepisów konsumenckich do mikroprzedsiębiorców, małych przedsiębiorców oraz organizacji pozarządowych

Informujemy, że zgodnie z 292 PKE, do mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 571 ze zm.), stosowane będą niektóre przepisy dotyczące konsumentów, chyba że podmioty te wyrażą zgodę na wyłączenie stosowania wobec nich tych przepisów. W przypadku niezłożenia przez wskazane powyżej podmioty oświadczenia w tym zakresie, do takiego abonenta będą mieć zastosowanie przepisy:

1) art. 305 ust. 1 PKE, zgodnie z którym w przypadku Umowy obejmującej co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, przepisy art. 287 PKE, art. 300-302 PKE, art. 306-310 PKE, art. 318-320 PKE oraz art. 380 PKE Dostawca usług będzie stosował odpowiednio do wszystkich usług objętych tą umową;

2) art. 305 ust. 3 PKE, zgodnie z którym w przypadku złożenia zamówienia na dodatkowe usługi lub promocyjne urządzenie, końcowy termin obowiązywania pierwotnej umowy nie ulegnie przedłużeniu, chyba że wyrażą Państwo na to zgodę;

3) art. 317 PKE, zgodnie z którym co do usług świadczonych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Dostawca usług zapewni narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania tych usług, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie.

Oświadczenie o zgodzie na wyłączenie stosowania wymienionych wyżej przepisów konsumenckich do Abonentów będących mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami bądź organizacjami pozarządowymi, może zostać przez Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku (np. w formie wiadomości e-mail), do czasu wejścia życie PKE, to jest do dnia 10 listopada 2024 r.

Uprawnienie do wypowiedzenia umowy

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej **przysługuje Państwu uprawnienie do wypowiedzenia umowy**. Umowa ulegnie wówczas rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie umowy zawartej na czas określony spowoduje, że będą Państwo zobowiązani do zwrotu przyznanych Państwu ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym zawiadomieniu, może zostać przez Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku, do czasu wejścia życie PKE, to jest **do dnia 10 listopada 2024 r.**