

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY

W związku z wejściem w życie Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku oraz dostosowaniem dokumentacji umownej do ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

Szanowni Państwo,

niniejszym informujemy, że z dniem **14.03.2026 r.** zmianie ulegną warunki świadczenia usług objętych zawartą z Państwem Umową o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usług **Internetu i/lub Telewizji Cyfrowej**.

Zmiany wynikają z:

1. wejścia w życie Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku,
2. konieczności dostosowania postanowień Umowy, Regulaminu oraz Podsumowania Warunków Umowy do przepisów ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

Wprowadzane zmiany **nie wpływają na główne warunki Państwa Umowy**, w szczególności na:

- zakres świadczonych usług,
- wysokość opłat abonamentowych i aktywacyjnych,
- parametry zamówionych usług,
- okres obowiązywania Umowy, o ile nie zostanie ona zmieniona lub wypowiedziana na zasadach wskazanych poniżej.

Aby kontynuować Umowę na dotychczasowych zasadach świadczenia usług, **nie muszą Państwo podejmować żadnych działań**.

Zmiany w zakresie reklamacji

W związku z wejściem w życie nowych przepisów doprecyzowane zostają zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

1) W zakresie sposobów składania reklamacji

Od dnia wejścia zmian w życie reklamacja będzie mogła zostać złożona:

- przesyłką pocztową,
- przesyłką kurierską,
- ustnie do protokołu,
- telefonicznie,
- na adres poczty elektronicznej wskazany przez Operatora,
- za pomocą innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka.

2) W zakresie treści reklamacji

W reklamacji należy wskazać w szczególności:

- dane reklamującego,
- przedmiot reklamacji i reklamowany okres,
- okoliczności uzasadniające reklamację,
- żądanie reklamującego,
- sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację.

Jeżeli reklamacja nie będzie zawierała wszystkich wymaganych elementów, Operator – o ile ich uzupełnienie będzie konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – wezwie Państwa do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

3) W zakresie potwierdzenia złożenia reklamacji

- w przypadku reklamacji złożonej pisemnie osobiście w BOK – potwierdzenie złożenia reklamacji zostanie przekazane niezwłocznie,
- w przypadku reklamacji złożonej pocztą, kurierem, telefonicznie albo elektronicznie – potwierdzenie zostanie przekazane w terminie 14 dni od dnia jej złożenia lub doręczenia,
- w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu – sporządzony zostanie protokół, a jego kopia będzie stanowiła potwierdzenie złożenia reklamacji.

4) W zakresie odpowiedzi na reklamację

Odpowiedź na reklamację będzie przekazywana w sposób wskazany przez Państwa w reklamacji.

Jeżeli nie wskażą Państwo sposobu przekazania odpowiedzi, Operator wezwie Państwa do uzupełnienia tego braku. W razie braku uzupełnienia odpowiedź zostanie przekazana w sposób wynikający z Umowy, z wcześniejszych ustaleń z Państwem albo w sposób, w jaki reklamacja została złożona.

5) W zakresie ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację

Jeżeli odpowiedź na reklamację nie zostanie Państwu doręczona, na Państwa żądanie Operator przekaże ją ponownie, w wybranej przez Państwa formie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia takiego żądania.

Zmiany w zakresie zasad jednostronnej zmiany Umowy, Regulaminu i Cennika

Doprecyzowaniu ulegają postanowienia dotyczące jednostronnej zmiany warunków Umowy, tak aby odpowiadały przepisom Prawa komunikacji elektronicznej.

Od dnia wejścia zmian w życie zasady te będą rozdzielone na trzy odrębne przypadki:

1) Zmiany wynikające bezpośrednio z przepisów prawa albo decyzji Prezesa UKE

Operator będzie mógł dokonać zmiany warunków Umowy, jeżeli:

- konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE,
- zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta,
- zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.

2) Zmiany Umowy zawartej na czas określony

W przypadku Umowy zawartej na czas określony doprecyzowuje się, że poza przypadkami wskazanymi wyżej zmiana może nastąpić również wtedy, gdy wynika z obiektywnych okoliczności niezależnych od Operatora, których nie mógł on przewidzieć, a zmiana będzie wprowadzona wyłącznie w zakresie adekwatnym do tych okoliczności i możliwie najmniej uciążliwym dla Abonenta.

3) Zmiany Umowy zawartej na czas nieokreślony

W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony doprecyzowuje się katalog okoliczności, w których możliwa jest zmiana warunków Umowy, w szczególności w razie:

- zmian wynikających z decyzji właściwych organów lub prawomocnych orzeczeń,
- zmian wskaźników ekonomicznych przewidzianych w Umowie,
- wzrostu kosztów świadczenia usług,
- zmian technologicznych lub organizacyjnych wpływających na sposób świadczenia usług,
- zmian po stronie dostawców infrastruktury, treści lub innych podmiotów trzecich,
- innych obiektywnych okoliczności, których Operator nie mógł przewidzieć.

Zmiany w zakresie usług dodatkowych i pakietów

Doprecyzowaniu ulega również zasada, że:

- Abonent może w czasie trwania Umowy zamówić dodatkową usługę lub dokonać zmiany pakietu,
- zamówienie dodatkowej usługi lub promocyjnego urządzenia końcowego **nie powoduje automatycznego przedłużenia okresu obowiązywania Umowy**, chyba że Abonent wyrazi na to uprzednią i wyraźną zgodę.

Zmiany porządkowe i informacyjne

Doprecyzowuje się także, że zmiana danych identyfikacyjnych lub kontaktowych Operatora, takich jak nazwa, siedziba, dane rejestrowe, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu, nie stanowi zmiany warunków Umowy, a o takich zmianach Abonent będzie informowany na trwałym nośniku.

Skutek zmian

Postanowienia Umowy, Regulaminu oraz Podsumowania Warunków Umowy sprzeczne z zasadami opisanymi w niniejszym zawiadomieniu tracą moc z dniem **14.03.2026 r.**, a w ich miejsce stosuje się postanowienia wskazane w niniejszym zawiadomieniu.

UPRAWNIENIE DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

W przypadku braku akceptacji zmian opisanych w niniejszym zawiadomieniu przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy **najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie**, tj. do dnia **14.03.2026 r.** włącznie.

Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony i zostanie wypowiedziana przed upływem okresu, na jaki została zawarta, mogą być Państwo zobowiązani do zapłaty odszkodowania w przypadkach i w zakresie przewidzianym przez przepisy prawa oraz postanowienia Umowy.

Oświadczenie o wypowiedzeniu może zostać złożone w formie przewidzianej w Umowie albo w innej dopuszczalnej formie utrwalonej na trwałym nośniku.