

Rzeszów, dnia 10 października 2024 r.

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, iż z dniem 10.11.2024 r. nastąpi zmiana warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Niniejsza modyfikacja umowy wynika z konieczności dostosowania postanowień umownych do nowych przepisów prawa, tj. przepisów ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej

Wypełniając obowiązek ustawowy określony w przepisach ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo komunikacji elektronicznej wskazujemy, iż w treści umowy wprowadzone zostały następujące zmiany:

- **zmieniono treść Umowy:**

- **Zmieniono treść postanowień §5 Umowy, które będą brzmieć następująco:**

1. *Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług i w Cenniku, w przypadku, gdy:*
  - a. *konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;*
  - b. *proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi lub zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.*

*W takim przypadku, Dostawca Usług, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezzwłocznie po publikacji, Dostawca usług doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości o zmianie umowy oraz informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy oraz obowiązku zwrotu ulg wskazanych w §2 ust. 1 Umowy. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zwrotu ulg wskazanych w Umowie.*

2. *Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług i w Cenniku, zawartej na czas określony z powodu zaistnienia innych obiektywnych okoliczności na które Dostawca Usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł*



przewidzieć. W takim przypadku Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4

- a. doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4
  - b. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
  - c. informuje o prawie do wypowiedzenia umowy bez obowiązku zwrotu ulg; z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W takim wypadku Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu ulg wskazanych w Umowie
3. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 2, może złożyć Dostawcy Usług na trwałym nośniku oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy, Cennika lub Regulaminu w trybie z ust. 1 i 2, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
4. Abonent może żądać doręczania treści o której mowa w ust. 2 zmiany w formie innej niż pisemna lub w formie odpowiadającej formie zawartej umowy, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca Usług komunikacji elektronicznej umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej
5. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
6. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy określonych w Dokumentach Abonenckich (zawartych na podstawie wzorców umownych) wyłącznie w przypadkach:
- a. zmiany prawa wpływającej na warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, a w szczególności zmieniającej warunki: (1) podlegania obciążeniom publiczno-prawnym, (2) prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, (3) nabywania praw autorskich i praw pokrewnych;
  - b. wydania orzeczeń sądowych lub aktów administracji (decyzji, rekomendacji, zaleceń, stanowisk) wpływających na działalność Dostawcy, a w szczególności konkretyzujących lub nakładających nowe obowiązki;
  - c. rozszerzenia przez Dostawcę zakresu świadczonych Usług lub Usług Dodatkowych, wprowadzenia nowych funkcjonalności, poprawienia parametrów tych Usług, udostępnienia ich kolejnym kategoriom Abonentów, wprowadzenia nowych sposobów zawierania umów lub kanałów komunikacji z Abonentem;



- d. zmiany stosowanych przez Dostawcę lub operatora Sieci sposobów zarządzania Siecią lub organizacji ruchu w Sieci, w tym w celu zapobiegania przeciążeniom lub zwiększenia bezpieczeństwa Sieci, jeżeli zmiany takie są uzasadnione technicznie lub konieczność ich wprowadzenia wynika z wykonanych analiz ryzyka, audytów lub testów;
- e. wycofania z oferty Usług, ich elementów lub funkcjonalności, spowodowanego brakiem zainteresowania Abonentów lub rezygnacją z przestarzałych technologii;
  - f. nieplanowanego w momencie zawarcia Umowy z Abonentem wygaśnięcia lub rozwiązania umów zawartych z Dostawcą przez podmioty uprawnione z praw autorskich lub praw pokrewnych, które pozostają niezbędne do świadczenia Usług;
  - g. wzrostu kosztów prowadzenia działalności przez Dostawcę z powodu wystąpienia przynajmniej jednego z następujących zdarzeń: (1) wzrostu kosztów pracy (płacy minimalnej, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw); (2) wzrostu cen, w tym: (i) wzrostu poziomu wskaźnika inflacji (w skali rocznej) publikowanego przez GUS, lub (ii) cen towarów lub usług kontrahentów Dostawcy, w tym cen dostępu telekomunikacyjnego, nabycia lub licencji praw autorskich lub pokrewnych, energii, wody, gazu, usług bankowych; (3) wzrostu kosztów nabycia, wykonania, a Operator informuje, że jakość usług związania z ograniczeniami technicznymi przesyłu danych za pomocą technologii WIFI oraz sposobem użytkowania routera WIFI przez Abonenta nie podlega reklamacji.
  - h. remontu, modernizacji lub utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej;
    - i. wystąpienia przypadku Siły wyższej, w wyniku którego nie jest możliwe świadczenie przez Dostawcę Usług w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach.
- 7. Podniesienie cen Usług w oparciu o przesłanki określone w ust. 8 będzie następowało, z zastrzeżeniem ust. 10, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym oraz wyłącznie proporcjonalnie do zaistniałych okoliczności.
- 8. Jednostronna zmiana przez Dostawcę warunków Umowy określonych w Dokumentach Abonenckich (zawartych na podstawie wzorców umownych) w przypadku Umowy zawartej na czas określony może nastąpić tylko i wyłącznie w przypadkach określonych w ust. 8 lit. a. – d., lit f. oraz lit. h i tylko jeżeli proponowane zmiany nie zmieniają na niekorzyść Abonenta istotnych postanowień Umowy, tj. nie powodują zwiększenia opłat, nie pogarszają parametrów Usług lub nie prowadzą do zaprzestania świadczenia Usługi. Zmiana istotnych postanowień jest jednak dopuszczalna wyłącznie w wyjątkowych przypadkach, niezależnych od Dostawcy i niemożliwych do przewidzenia w dniu zawarcia Umowy, polegających na:
  - a. wystąpieniu Siły wyższej uniemożliwiającej Dostawcy świadczenie Abonentowi Usługi na dotychczasowych warunkach;
  - b. zmianie przepisów prawa, w tym zmianie stawki podatku VAT za świadczone Usługi;
  - c. wystąpieniu niemożliwości świadczenia po stronie Dostawcy, o ile na mocy przepisów prawa nie nastąpi wygaśnięcie Umowy;przy czym Abonent nie może ponosić negatywnych konsekwencji związanych z rozwiązaniem przez niego Umowy z powodu takiej zmiany (w szczególności nie jest zobowiązany do zwrotu ulg), a w przypadku poniesienia przez niego szkody z tego powodu – przysługuje mu prawo odszkodowania na zasadach określonych w



*Kodeksie cywilnym.*

9. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat korzystniejsze, dodatkowe opcje w ramach świadczonego pakietu Usług, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie, jak i wycofanie takich opcji nie wymaga zmiany Umowy abonenckiej, zgody Abonenta ani jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy abonenckiej.

o **Dodano postanowienia §7 ust. 8-15 do Umowy o następującej treści:**

1. Dostawca Usług uprawniony jest w szczególności do ograniczenia, zawieszenia świadczonych usług, zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy Usług.
2. Ograniczenie świadczenia usług, o którym mowa ust. 8 powyżej, następuje po powiadomieniu o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Dostawca Usług ograniczy Abonentowi świadczone usługi, chyba, że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia usług, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie usługi.
4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
5. W przypadku zapłaty należności przez Abonenta, Dostawca usług wznowia świadczenie usługi niezwłocznie w terminie do 3 dni d dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi.
6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług telekomunikacyjnych powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności. Powiadomienie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca Usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
7. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług telekomunikacyjnych powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Dostawca Usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie tej usługi.

W przypadku umów powiązanych występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do





dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Dostawcy usług. Dostawcy Usług w takim przypadku nie przysługuje roszczenie o zwrot ulg wskazanych w Umowie

o **Dodano postanowienia §7<sup>1</sup> do Umowy o następującej treści:**

1. *Abonent w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.*
2. *Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.*
3. *Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym Dostawcą Usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększonej o obowiązek zwrotu przyznanych ulg.*
4. *W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:*
  - a. *z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;*
  - b. *bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;*
  - c. *na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.*
5. *Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.*
6. *Nowy Dostawca Usługi dostępu do internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.*
7. *W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 2, dotychczasowy Dostawca Usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.*
8. *Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej;*
  - a. *wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,*
  - b. *umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy Dostawca Usługi informuje Abonenta.*
9. *Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia 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, o którym mowa w art. 321 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.*



10. W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w ust. 9, nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
11. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 8

- **Zmieniono treść Regulaminu:**

- **Dodano postanowienie §15 ust. 5 pkt i Regulaminu, o następującej treści:**  
*sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację;*
- **Odwołania do ustawy Prawo telekomunikacyjne zostały zastąpione odwołaniami do ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.**

Jednocześnie wskazujemy, iż zgodnie z art. 80 ust. 6 ustaw dnia 12 lipca 2024 r.

Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo komunikacji elektronicznej w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy, przy czym konieczny będzie w takim przypadku zwrot przyznanej Państwu ulgi. Powyższe uprawnienie mogą Państwo zrealizować do dnia wejścia w życie ww. zmian, tj. do dnia 10.11.2024 r. poprzez przesłanie na adres Dostawcy oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.

Załączniki:

- 1) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych obowiązująca od dnia 10.11.2024 r.
- 2) Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych obowiązujący od dnia 10.11.2024 r.

