



W związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U.2024.1221), pragniemy Państwa poinformować, że nasza firma także dostosowuje się do nowych przepisów.

Zmiany te wynikają z wytycznych Unii Europejskiej, w szczególności z Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972, która ustanawia Europejski kodeks łączności elektronicznej, mający na celu harmonizację przepisów w zakresie usług telekomunikacyjnych we wszystkich państwach członkowskich, w celu zapewnienia jeszcze lepszej ochrony konsumentów oraz wsparcia rozwoju nowoczesnych sieci telekomunikacyjnych te mają na celu poprawę ochrony prywatności, transparentność usług oraz dostosowanie infrastruktury telekomunikacyjnej do aktualnych wymogów prawnych.

Celem wprowadzanych zmian jest nie tylko dostosowanie naszych usług do wymagań prawnych, ale także podniesienie jakości świadczonych usług, zapewnienie większej przejrzystości oraz dostarczenie naszym klientom nowoczesnych, bezpiecznych i niezawodnych rozwiązań telekomunikacyjnych.

W przypadku akceptacji wymienionych poniżej warunków, Umowa łącząca Państwa z naszą firmą pozostaje w mocy i nie wymaga od Państwa podejmowania żadnych dodatkowych działań.

Jeżeli jednak nie wyrażają Państwo zgody na proponowane zmiany, przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów, chyba że umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, które przewidują zwrot przyznanych ulg w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy. Aby skorzystać z prawa do wypowiedzenia, prosimy o złożenie wypowiedzenia w formie pisemnej, elektronicznej (np. za pomocą e-maila) lub kontaktując się bezpośrednio z naszym Biurem Obsługi Klienta, najpóźniej do dnia wejścia zmian w życie.

Zmiany te wejdą w życie z dniem **10 listopada 2024 r.**

PONIŻEJ została przedstawiona lista zmian.



Nowe brzmienie § 3 pkt 3 Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

*Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie **nie krótszym niż 30 dni** przed upływem okresu obowiązywania umowy na czas określony. Abonent ma prawo do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy w formie **pisemnej, elektronicznej** (np. poprzez e-mail), poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta. Dostawca usług ma obowiązek **poinformować Abonenta** o nadchodzącym terminie wygaśnięcia umowy na czas określony oraz o warunkach jej przedłużenia, **najpóźniej na 30 dni przed tym terminem**, zgodnie z przepisami ustawy. W przypadku przekształcenia się umowy na czas nieokreślony, Abonentowi naliczane będą opłaty według aktualnych cen dla umów na czas nieokreślony, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w momencie przekształcenia umowy. Abonent ma prawo do odstąpienia od umowy w każdej chwili, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. W przypadku Abonenta, będącego konsumentem, początkowy okres obowiązywania umowy nie może przekraczać 24 miesięcy, a po jego upływie umowa przedłuży się automatycznie na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia.*

Zostaje zmienione brzmienie §4 pkt 1 Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

Dostawca usług zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym zakresu świadczonych usług, wysokości opłat abonamentowych oraz innych kluczowych postanowień Umowy. O każdej planowanej zmianie Dostawca usług poinformuje Abonenta na trwałym nośniku (np. wiadomość e-mail lub list) co najmniej 30 dni przed ich wejściem w życie. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia dodatkowych opłat, jeżeli nie akceptuje nowych warunków. Wypowiedzenie może być złożone w formie pisemnej, elektronicznej lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta, najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian. Brak wypowiedzenia Umowy w tym terminie oznacza akceptację nowych warunków. Zmiany warunków Umowy mogą być wprowadzone z powodów wynikających z przepisów prawa, zmian regulacyjnych, dostosowania technologicznego lub poprawy jakości świadczonych usług.

Z zastrzeżeniem postanowień niniejszej umowy lub wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jej zmiana następuje na mocy aneksu podpisanego przez obie strony, w formie pisemnej lub elektronicznej.



Zostaje zmienione brzmienie § 3 pkt 1 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w obowiązujących przepisach prawa, w tym zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 w sprawie dostępu do otwartego Internetu. Wskaźniki jakości Usług, w tym maksymalna, minimalna, zwykle osiągnięta oraz prędkość przy większym obciążeniu sieci, są określone w Umowie lub Cenniku oraz dostępne na stronie internetowej Dostawcy usług. Minimalna prędkość transmisji danych, zwykle osiągnięta prędkość oraz maksymalna prędkość transmisji danych, które dotyczą Usługi internetowej, są mierzone zgodnie z metodami określonymi na stronie internetowej Dostawcy usług za pomocą dedykowanych narzędzi pomiarowych. Abonent może korzystać z tych narzędzi w celu sprawdzenia jakości świadczonych Usług w odniesieniu do parametrów określonych w Umowie.

Zostaje zmienione brzmienie § 3 pkt 13 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Prędkość przesyłu i pobierania danych w Sieci Internet może wpływać na możliwości Abonenta w zakresie dostępu do określonych treści oraz korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż prędkość dostępna w ramach wybranego pakietu może być utrudnione lub niemożliwe. Rzeczywista prędkość przesyłu i pobierania danych dostępna dla Abonenta w danym momencie może różnić się od maksymalnej prędkości określonej w Umowie. Na różnice te wpływają między innymi: bieżąca wydajność sieci telekomunikacyjnej, ograniczenia technologiczne, stan techniczny urządzeń Abonenta, przeciążenie sieci telekomunikacyjnej oraz inne czynniki zewnętrzne, takie jak lokalizacja Abonenta czy ilość jednoczesnych użytkowników sieci.

Zostaje zmienione brzmienie § 3 pkt 14 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Znaczne i stałe lub regularnie powtarzające się obniżenie prędkości transmisji danych poniżej poziomów gwarantowanych w Umowie może ograniczać dostęp Abonenta do niektórych treści, aplikacji lub usług, zwłaszcza tych, które wymagają wyższej przepustowości. W takim przypadku Abonent ma prawo do złożenia reklamacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i Umową. Dostawca usług zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych w celu przywrócenia parametrów usługi zgodnych z Umową.

Zostaje zmienione brzmienie § 3 pkt 15 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych



W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych a parametrami określonymi w Umowie, które znacząco wpływają na jakość usługi, Abonent będący konsumentem ma prawo do złożenia reklamacji. Rozbieżności te, jeśli stanowią nienależyte wykonanie Umowy, mogą być podstawą do żądania obniżenia opłat, rozwiązania Umowy lub dochodzenia odszkodowania. Reklamacja powinna być złożona zgodnie z postanowieniami §16-18 Regulaminu, a Abonent ma także prawo do skorzystania z postępowania mediacyjnego lub sądu polubownego w trybie określonym w Regulaminie.

Zostaje zmienione brzmienie §4 ust. 3 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Abonenta Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm.), Abonent będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone pisemnie, przy użyciu formularza udostępnionego przez Dostawcę usług, wysłane na adres siedziby Dostawcy usług lub za pomocą poczty elektronicznej, jeśli Dostawca przewiduje taką możliwość. Nadanie oświadczenia przed upływem terminu 14 dni wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Dostawcy usług niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia odstąpienia, wszelkie otrzymane od Dostawcy urządzenia, w szczególności sprzęt udostępniony na czas trwania Umowy. Zwrot płatności dokonanych przez Abonenta nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, z zastrzeżeniem prawa Dostawcy usług do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do momentu otrzymania zwrotu sprzętu lub dostarczenia dowodu jego odesłania.

Nowe brzmienie § 5 pkt 3 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

- a) Przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających jego tożsamość, w przypadku klientów indywidualnych (np. dowód osobisty, paszport) lub dokumentów rejestrowych w przypadku abonentów firmowych lub instytucjonalnych (np. NIP, KRS), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- b) Przedstawienia innych dokumentów potwierdzających zdolność do wywiązania się z zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym zaświadczeń o regularnym wywiązywaniu się ze zobowiązań wobec innych dostawców mediów za ostatnie trzy miesiące przed podpisaniem Umowy.
- c) Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, która może być dokonana na podstawie danych posiadanych przez Dostawcę usług lub udostępnionych przez biura informacji gospodarczej zgodnie z ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i



wymianie danych gospodarczych. W przypadku wystąpienia zastrzeżeń co do wiarygodności płatniczej, Dostawca usług ma obowiązek niezwłocznie poinformować Zamawiającego oraz umożliwić mu złożenie wyjaśnień lub dostarczenie dodatkowej dokumentacji.

d) Weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie, która może odbywać się za pomocą dokumentu tożsamości (np. dowodu osobistego, paszportu) przesłanego drogą elektroniczną lub za pomocą narzędzi uwierzytelniających dostarczonych przez Dostawcę usług.

Zostaje zmienione brzmienie §6 ust. 9 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Dostawca usług zobowiązuje się do informowania Abonenta o wszelkich zmianach warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed planowanym ich wejściem w życie. Informacje te mogą być dostarczane w formie pisemnej, elektronicznej (np. e-mail) lub za pośrednictwem wirtualnego Biura Obsługi Abonenta (WBOA). Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez obowiązku zwrotu ulg, jeżeli zmiany te nie wynikają bezpośrednio z przepisów prawa lub decyzji organów publicznych. Brak sprzeciwu ze strony Abonenta w terminie do dnia wejścia w życie zmian oznacza ich akceptację.

Zostaje zmienione brzmienie §6 ust. 10 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem 30 dni od daty doręczenia oświadczenia Abonenta o nieprzyjęciu zmian, bez konieczności zwrotu ulg udzielonych Abonentowi, chyba że zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W przypadku takich zmian, Dostawca usług jest uprawniony do żądania zwrotu ulg przyznanych Abonentowi zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Zostaje zmienione brzmienie § 12 pkt 2 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Abonent ma prawo udostępniać Usługi innym użytkownikom końcowym za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej (np. Wi-Fi), zarówno w Lokalu, jak i poza nim, bez konieczności uzyskiwania pisemnej zgody Dostawcy usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zabrania się jednak udostępniania Usług drogą kablową innym podmiotom bez zgody Dostawcy usług. W przypadku naruszenia tego zakazu lub innych zasad korzystania z Usług, Dostawca usług ma prawo podjąć odpowiednie kroki, w tym rozwiązanie Umowy zgodnie z jej postanowieniami.