

Szanowni Państwo Abonenci naszych usług telekomunikacyjnych (TVK, Internetu, Internetu Światłowodowego).

Niebawem do Państwa skrzynek pocztowych trafią pisma informacyjne o **zmianach ustawowych przepisów** związanych z warunkami świadczenia w/w usług, a przede wszystkim wprowadzeniu ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej. Korespondencja ta wynika z realizacji obowiązku informacyjnego jaki ciąży na każdym przedsiębiorcy telekomunikacyjnym, a więc także na naszej Spółdzielni.

Uwaga: wprowadzane w ramach obowiązku zmiany przepisów nie powodują zmian opłat za nasze usługi telekomunikacyjne.

Nie muszą też Państwo niczego podpisywać ani zgłaszać się w tej sprawie do naszego Biura Obsługi Klienta.

W dniu 10.11.2024 r. wejdzie w życie **ustawa z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej, (Dz.U. 2024.1221)**, która zastąpi obowiązującą dotąd ustawę Prawo Telekomunikacyjne i konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają.

Nowe warunki będziemy stosować od 10 listopada 2024 r.

Jakie dokumenty zmieniamy:

Zmieniamy wszystkie umowy łączące nas z Państwem, które dotyczą świadczenia usług telekomunikacyjnych, które zostały zawarte przed 10 listopada 2024 r. oraz Regulamin usług telekomunikacyjnych.

Jakie zmiany wprowadzamy:

1) Modyfikujemy zapisy dot. jednostronnej zmiany warunków Umowy przez operatora wykreślając regulujące tą tematykę postanowienia Umowy i Regulaminy i wprowadzając następujące postanowienia:

1. *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy (w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku), niezależnie od tego, na jaki okres została zawarta w przypadku, gdy:*

a) konieczność wprowadzenia zmian wynika (i) ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub (ii) decyzji Prezesa UKE, lub

b) proponowane zmiany (i) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zwrotu udzielonej ulgi udzielonej w związku ze świadczeniem usług na zasadach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania), w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy.

2. *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, oraz na czas nieokreślony w czasie trwania okresu promocyjnego (w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku) w przypadkach, o których mowa w ust. 1 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwęższym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.*

2) Wprowadzamy dodatkowe uprawnienia do rozwiązania Umowy przez Abonenta:

- do Umowy o świadczenie usługi telewizji – z uwagi na nienależyte świadczenie usługi przez Operatora Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym:

Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę z winy Operatora w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy. W przypadku, gdy Abonent zawarł Umowę obejmującą także usługę Internetu, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte umową.

- do Umowy o świadczenie usługi Internetu - w przypadku zmiany dostawcy usługi Internetu lub zmiany dostawcy usługi telefonii z przeniesieniem numeru Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia:

Abonent chcący dokonać zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę z Operatorem bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zwrotu ulgi udzielonej w związku ze świadczeniem usług na zasadach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania). Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę Internetu nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Operator wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę Internetu nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.

- 3) Wprowadzamy procedurę wypowiadania przez nas umowy w przypadku opóźnienia Państwa z zapłatą za świadczone usługi:

Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:

- a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
- b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej operator może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); operator nie ogranicza usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
- c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
- d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe); w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego
- e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
- f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszonej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

- 4) Wprowadzamy możliwość odstąpienia, wypowiedzenia lub rozwiązania umowy przez Państwa w formie dokumentowej i określamy związaną z takim oświadczeniem procedurę:

Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:

- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu,

widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;

b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.

5) W związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych zmieniamy częściowo klauzulę informacyjną i wskazujemy, że podstawą przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.

6) Uzupełniamy zapisy dot. tajemnicy telekomunikacyjnej o klauzulę dot. przetwarzania danych transmisyjnych:

Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatora z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.

7) zmieniamy zapis gwarantujący prawo żądania dostępu do poczty elektronicznej z naszą domeną skracając okres, przez który to prawo przysługuje z 12 do 6 miesięcy od ustania umowy;

8) wszędzie tam, gdzie w dokumentach abonenckich mowa jest o polubownym rozstrzygnięciu sporów po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego zmieniamy to na postępowanie w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

9) wszędzie tam, gdzie w dokumentach abonenckich odwoływaliśmy się do Prawa telekomunikacyjnego, zmieniamy to na ustawę Prawo Komunikacji Elektronicznej.

Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. **Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 9 listopada 2024 r.** Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz. Muszą jednak liczyć się Państwo, że jeśli wypowiedzenie będzie dotyczyć Umowy z trwającym okresem promocyjnym, będą Państwo musieli zwrócić nam ulgę, którą Państwu udzieliliśmy (proporcjonalnie pomniejszoną za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania).

Z poważaniem