Warszawa, dnia 01.10. 2024 roku.

Szanowni Państwo,

POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, iż w dniu 10 listopada 2024 r. wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024, poz. 1221) (dalej „Ustawa"), która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

W związku z tym, zmianie ulegną poniżej wskazane warunki **umów o świadczenie usługi MultiInfo,** zawartych przed dniem
10 listopada 2024 r. („Umowa"). Zawiadomienie o zmianach realizujemy zgodnie z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej.

Ustawa wprowadza zmiany w następujących obszarach:

- **Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy**

  **Ustawa modyfikuje zasady dokonywania przez POLKOMTEL jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz sposoby informowania o tych zmianach w następujący sposób:**

  1. *POLKOMTEL może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy:*
     1) *gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:*
        *a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,*
        *b. z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;*
     2) *gdy proponowane zmiany:*
        *a. są wyłącznie na korzyść Klienta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,*
        *b. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Klienta.*
  2. *POLKOMTEL podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty treść proponowanych zmian Umowy, 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*
  3. *Bezzwłocznie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, POLKOMTEL doręcza Klientowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.*
  4. *W przypadku braku akceptacji powyższych zmian Umowy, Klient może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie, z uwzględnieniem konieczności zwrotu POLKOMTEL ulgi przyznanej Klientowi przy zawarciu Umowy, której wysokość została określona na Umowie, przy czym roszczenie POLKOMTEL o jej zwrot nie może przekroczyć wartości tej ulgi i będzie pomniejszane o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.*

- **Reklamacje**

  **Ustawa modyfikuje zasady postępowania reklamacyjnego w następujący sposób:**

  *Reklamacja powinna zawierać także sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację.*


Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł,
NIP 527-10-37-727, REGON 011307968

Zgodnie z ustawą Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej, do zdarzeń będących podstawą do wszczęcia reklamacji zaistniałych przed dniem wejścia w życie Ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

- **Monitorowanie poziomu wykorzystania usług**

  **Ustawa modyfikuje zasady stosowania narzędzi umożliwiających Klientom będącym mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowymi monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz sposobów ich informowania o wykorzystaniu limitu zużycia takich usług, w następujący sposób:**

  1. *POLKOMTEL zapewnia Klientowi będącemu mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834), narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usługi komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych usług w danym okresie rozliczeniowym można uzyskać logując się do serwisu internetowego Usługi, w menu wybierając Zużycie.*
  2. *POLKOMTEL powiadamia Klienta, o którym mowa w ust. 1 powyżej o:*
     a. *zbliżającym się osiągnieciu limitu zużycia Usługi, w ramach wybranego przez niego planu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu,*
     b. *całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu,*

  *w formie komunikatu przesyłanego na wskazany przez Klienta numer telefoniczny lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez POLKOMTEL.*

- **Ograniczenie i zawieszenie świadczenia usług oraz wypowiedzenie Umowy z powodu opóźnienia przez Klienta w płatności**

  **Ustawa modyfikuje zasady postępowania w przypadku opóźnienia Klienta z zapłatą należności za świadczone usługi, w szczególności warunki ograniczenia i zawieszenia świadczenia usług oraz wypowiedzenia Umowy przez POLKOMTEL w następujący sposób:**

  1. *W przypadku, gdy Klient opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, POLKOMTEL powiadamia go o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Klient nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, POLKOMTEL może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu wysyłania SMS- ów i MMS -ów.*
  2. *Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług albo dnia, w którym nastąpiłoby to ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne, Klient nie zapłacił zaległych należności, POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Klienta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.*
  3. *Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Klient nie zapłaci zaległych należności, POLKOMTEL 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. *POLKOMTEL niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie.*


Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł,
NIP 527-10-37-727, REGON 011307968

6. *Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, POLKOMTEL powiadamia Klienta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Klienta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia w przypadku gdy Klient nie zapłaci zaległych należności.*
7. *Jeżeli Klient uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, POLKOMTEL powiadamia Klienta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Klient nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, POLKOMTEL może zawiesić świadczenie tej usługi.*
8. *Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Klienta POLKOMTEL doręcza na trwałym nośniku na wskazany przez Klienta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli POLKOMTEL umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.*

Niniejsze zawiadomienie nie powoduje konieczności podejmowania żadnych dodatkowych działań z Państwa strony.
W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone **do dnia 10 listopada 2024 r.**

Ponieważ powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa Umowy do przepisów Ustawy, w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu oznaczonego na jaki Umowa została zawarta, POLKOMTEL sp. z o.o. będzie uprawniona do dochodzenia od Państwa zwrotu przyznanej ulgi w wysokości i na zasadach wskazanych w tej umowie.


Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł,
NIP 527-10-37-727, REGON 011307968