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 Symetryczny Dostęp do Internetu,** zawartych przez Państwa 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.*

- **Automatyczne przedłużenie Umowy**

  Ustawa modyfikuje zasady automatycznego przedłużenia Umowy w ten sposób, że dodaje możliwość złożenia oświadczenia przez Klienta:

  Po upływie czasu oznaczonego, ***o ile Klient nie złoży przeciwnego oświadczenia nie później niż na 30 dni przed upływem czasu oznaczonego Umowy****, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony bez konieczności składania jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń przez którąkolwiek ze Stron.*

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

- **Reklamacje**

  Ustawa modyfikuje zasady postępowania reklamacyjnego w następujący sposób:

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

  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.

- **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 obniżeniu Przepustowości łącza o 50%.*
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.*
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 za pomocą SMSa, pisemnie na adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli POLKOMTEL umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.*

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

- **Uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu**

  Ustawa modyfikuje warunki korzystania z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu w następujący sposób:

  1. *Uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu Klient realizuje na podstawie wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu.*
  2. *We wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu Klient określa tryb rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą:*
     a. *z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą,*
     b. *na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą,*
     c. *bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia - ten tryb Klient może określić po uruchomieniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 321 Ustawy.*
  3. *W przypadku złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu do POLKOMTEL- wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez POLKOMTEL. Jeżeli POLKOMTEL nie rozpoczął świadczenia usługi dostępu do internetu w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego w Umowie, to Umowę uważa się za niezawartą, o czym POLKOMTEL zawiadomi Klienta.*
  4. *W przypadku złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu do nowego dostawcy- jeżeli nowy dostawca nie rozpoczął świadczenia usługi dostępu do internetu w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego w umowie z tym dostawcą, wypowiedzenie Umowy z POLKOMTEL, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Klienta, staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą uważa się za niezawartą, o czym POLKOMTEL zawiadomi Klienta.*
  5. *W przypadku wyboru przez Klienta trybu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia po uruchomieniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 321 Ustawy, Klient zobowiązany jest do zapłaty POLKOMTEL:*
     a. *opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Miesięcznej za Usługę za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Miesięczna za Usługę za jeden Okres rozliczeniowy,*
     b. *odszkodowania należnego w przypadku wypowiedzenia przez Klienta Umowy przed upływem czasu oznaczonego.*

  Ustawa modyfikuje również zasady ustalania odszkodowania za opóźnienie:

  Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie rozpoczęcia świadczenia tej usługi uzgodnionym w umowie z nowym dostawcą, Klientowi przysługuje od nowego dostawcy tej usługi jednorazowe odszkodowanie 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 zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art.321 Ustawy, z chwilą jego uruchomienia.
  Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu rozpoczęcia świadczenia usługi uzgodnionego w umowie z nowym dostawcą do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę lub do dnia uznania umowy z nowym dostawcą za niezawartą.

Niniejsze zawiadomienie nie powoduje konieczności podejmowania żadnych dodatkowych działań z Państwa strony.

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

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.