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 SMSC,** 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, 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 usług 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 uzyska logując się do serwisu internetowego www.multiinfo.plus.pl*
  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 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.*

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