polsat box

Warszawa, dnia 04.10.2024 r.

Zawiadomienie o zmianie umowy i regulaminu świadczenia usług Internetu – nowe prawo komunikacji elektronicznej

Cyfrowy Polsat S.A. informuje, iż **w dniu 10 listopada 2024 r.** wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Zawiadomienie to jest dostarczane zgodnie z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej. W treści zawiadomienia stosowane są nowe określenia wprowadzone przez nową ustawę.

W związku z tą zmianą prawa, zmianie ulegną warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych **INTERNETU** zawartych przed dniem 10 listopada 2024 r., w tym określone w regulaminie świadczenia tych usług.

Zakres zmian obejmuje:

1. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy

Dotychczasowe postanowienia umowy i regulaminu, dotyczące warunków dokonywania przez Cyfrowy Polsat jednostronnej zmiany warunków umowy, w tym regulaminu i cennika - zostają zaktualizowane i zastąpione treścią poniżej:

1. *Cyfrowy Polsat może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku:*
   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 Abonenta, 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 Abonenta.
2. *Cyfrowy Polsat podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.polsatbox.pl treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, 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, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Cyfrowy Polsat doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.*
4. *W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku Cyfrowy Polsat może żądać od Abonenta zwrotu ulgi, wskazanej w Umowie.*

2. Zawieszenie lub organicznie świadczenia usług oraz wypowiedzenie umowy w przypadku opóźnienia w płatności

W regulaminie zostają dodane nowe postanowienia, dotyczące zawieszenia, ograniczenia i wypowiedzenia umowy w przypadku gdy, Abonent opóźnia się z zapłatą za usługi - o poniższej treści:

1. *W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, CYFROWY POLSAT powiadamia go o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Cyfrowy Polsat może ograniczyć świadczenie tej usługi. Ograniczenie polega na spowolnieniu transmisji danych do 256 kb/s.*
2. *Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Cyfrowy Polsat niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.*
3. *Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie skutkuje blokadą transmisji danych.*
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. *Cyfrowy Polsat 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, Cyfrowy Polsat powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.*
7. *Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, Cyfrowy Polsat doręcza na trwałym nośniku: pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, za pomocą SMS lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.*

3. Reklamacje

Dotychczasowe postanowienia regulaminu, dotyczące trybu składania oraz rozpatrywania reklamacji - zostają uzupełnione o treść poniżej:

1. *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.

4. Monitorowanie poziomu wykorzystania usług

Dotychczasowe postanowienia regulaminu, dotyczące monitorowania wykorzystania usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz

sposobów informowania o wykorzystaniu limitu zużycia takich usług - zostają zaktualizowane i zastąpione treścią poniżej:

1. *Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług dostępu do Internetu 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 iPolsatBox.*
2. *Cyfrowy Polsat powiadamia Abonenta o:*
   a) *zbliżającym się osiągnieciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu,*
   b) *całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu,*
3. *Powiadomienie zostanie przekazane w formie informacji udostępnionej w iPolsat Box oraz w formie krótkiej wiadomości tekstowej (sms) przekazanej do Karty SIM lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez Cyfrowy Polsat.*

5. Uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu

Dotychczasowe postanowienia regulaminu, dotyczące korzystania z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu - zostają uzupełnione o warunki zmiany dostawcy oraz zaktualizowane odnośnie zasad ustalania odszkodowania za opóźnienie i łącznie zastąpione treścią poniżej:

1. *Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.*
2. *Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.*
3. *Zmiana dostawcy usługi internetu nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.*
4. *W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:*
   a) *z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;*
   b) *bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;*
   c) *na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.*
5. *Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usług:*
   a) *opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o*
   b) *kwotę odpowiadającą wartości ulgi przyznanej Abonentowi, której wysokość została określona na Umowie, przy czym roszczenie 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.*
6. *Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do*

internetu. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

7. *W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, uzgodnionym w umowie z tym dostawcą, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.*
8. *Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, uzgodnionego w umowie z tym dostawcą:*
    a) *wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a*
    b) *umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą – o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.*
9. *Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie rozpoczęcia świadczenia tej usługi uzgodnionym w umowie z nowym dostawcą, Abonentowi 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 Prawa komunikacji elektronicznej, z chwilą jego uruchomienia.*
10. *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.*

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone **do dnia 10 listopada 2024 r.**

Powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa umowy do przepisów prawa, dlatego w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia i rozwiązania Umowy przed upływem czasu oznaczonego (Okresu podstawowego) na jaki umowa została zawarta, Cyfrowy Polsat będzie miał prawo dochodzić od Państwa zapłaty kwoty wynikającej z udzielonej w umowie ulgi, pomniejszonej o jej proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.