Warszawa, dnia 04.10.2024 r.

Nowa ustawa Prawo komunikacji elektronicznej - zmiana warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach ofert mix

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 warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach ofert mix zawartych przez Państwa przed dniem 10 listopada 2024 r., określone we wzorcach składających się na Państwa Umowę. Zawiadomienie o wskazanych niżej zmianach realizujemy zgodnie z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej. W dalszej części pisma posługujemy się nowymi określeniami wprowadzonymi przez Ustawę, które dotyczą świadczonych Państwu usług.

Ustawa wprowadza zmiany w następujących kwestiach:

- **Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy**

Ustawa modyfikuje przypadki, w jakich POLKOMTEL może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz sposoby informowania o tych zmianach. W związku z tym:

1. *POLKOMTEL 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. *POLKOMTEL podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty 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, POLKOMTEL doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.*
4. *W przypadku braku akceptacji powyższych 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, z uwzględnieniem konieczności zwrotu POLKOMTEL ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy, której wysokość została określona w 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.*

- **Wypowiedzenie Umowy z winy POLKOMTEL przez Abonenta będącego konsumentem**

Ustawa wprowadza nowe uprawnienie dla Abonenta będącego konsumentem do wypowiedzenia Umowy z winy POLKOMTEL w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie. W związku z tym:

Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy POLKOMTEL bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie. W takim przypadku POLKOMTEL nie przysługuje roszczenie o zwrot wartości ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy, której wysokość została określona w Umowie.

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

Ustawa modyfikuje zasady postępowania w przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności za świadczone usługi, w szczególności warunki ograniczenia i zawieszenia świadczenia usług oraz wypowiedzenia Umowy przez POLKOMTEL. W związku z tym:

1. *W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, POLKOMTEL 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, POLKOMTEL może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania SMSów, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie dotyczy inicjowania połączeń na numery alarmowe.*
2. *Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług albo dnia, w którym nastąpiłoby to ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne, Abonent nie zapłacił zaległych należności, POLKOMTEL 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, POLKOMTEL może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.*
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 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. *Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, POLKOMTEL powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent 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 Abonenta POLKOMTEL doręcza na trwałym nośniku za pomocą SMSa, pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego do kontaktu, jeżeli POLKOMTEL umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.*

- **Usługa fakultatywnego obciążania rachunku i uprawnienia Abonenta z nią związane**

Ustawa określa warunki świadczenia usługi fakultatywnego obciążania rachunku, którą POLKOMTEL świadczy pod nazwą Kupuj z Plus. Usługa polega na umożliwieniu złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi świadczonej przez inny podmiot, której wartość jest pokrywana ze środków z Wartości Konta. Ustawa przewiduje m.in. konieczność wyrażania zgody na świadczenie tej usługi, autoryzowania każdego obciążenia, a także możliwość określenia limitów.

Warunki korzystania przez Abonenta z Kupuj z Plus (usługi fakultatywnego obciążania rachunku):

1. *W ramach Kupuj z Plus Abonent może złożyć zamówienie i uzyskać dostęp, za pośrednictwem POLKOMTEL, do usługi świadczonej przez inny podmiot, dostarczanej za pomocą sieci lub usług POLKOMTEL. POLKOMTEL pobiera opłatę na swoją rzecz za pośredniczenie w zamówieniu i uzyskaniu przez Abonenta dostępu do usługi świadczonej przez inny podmiot.*
2. *Abonent może korzystać z Kupuj z Plus po wyrażeniu zgody na jej świadczenie.*
3. *Wybór przez Abonenta progu kwotowego dla Kupuj z Plus, o którym mowa w ust. 6 poniżej, jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na świadczenie Kupuj z Plus.*
4. *Wycofanie przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus jest równoznaczne z wyłączeniem możliwości korzystania przez Abonenta z Kupuj z Plus. Wycofanie przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus nie ma wpływu na usługi, za które opłata została pobrana z Wartości Konta przed wycofaniem zgody. W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny wycofanie przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus skutkuje wyłączeniem usługi świadczonej w sposób powtarzalny z końcem okresu, za który została pobrana opłata.*
5. *Niezależnie od wymogu zgody na Kupuj z Plus dla każdej aktywacji w ramach Kupuj z Plus wymagane jest dokonanie przez Abonenta autoryzacji takiej transakcji, przy pomocy co najmniej jednego z elementów uwierzytelniania (wiedza,*

posiadanie, cechy). W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny, autoryzacja może dotyczyć więcej niż jednego obciążenia.

6. *POLKOMTEL oferuje Abonentom co najmniej następujące progi kwotowe (limity): 0 zł, 35 zł, 70 zł i 100 zł. W przypadku gdy Abonent, udzielając zgody nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego.*
7. *W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość nabywania usług z wykorzystaniem Kupuj z Plus. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym Okresie rozliczeniowym świadczenie Kupuj z Plus jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.*
8. *Abonent może w każdym czasie zrezygnować z usługi świadczonej w sposób powtarzalny.*
9. *Korzystanie z usługi podmiotu innego niż POLKOMTEL odbywa się na zasadach określonych przez ten podmiot.*
10. *Szczegółowe informacje na temat korzystania z Kupuj z Plus, w tym dotyczące dostawców usług, instrukcje w zakresie wyrażania i wycofywania zgody na Kupuj z Plus, jak również sposoby zarządzania progami kwotowymi są dostępne na www.plus.pl/kupujzplus.*
11. *Kupuj z Plus nie jest dostępna w przypadku, w którym:*
    a. *Karta SIM, z wykorzystaniem której Abonent zamierza dokonać zakupu/zamówienia jest nieaktywna;*
    b. *świadczenie Usług jest ograniczone, zawieszone lub zablokowane;*
    c. *Abonent nie wyraził zgody na Kupuj z Plus lub zgodę taką wycofał,*
    d. *Abonent osiągnął próg kwotowy, o którym mowa w ust. 6,*
    e. *upłynął Okres ważności dla Usług wychodzących,*
    f. *Wartość Konta jest mniejsza niż opłata za usługę, którą Abonent chce zamówić z wykorzystaniem Kupuj z Plus.*
12. *Kupuj z Plus może być ponownie udostępniona w przypadku:*
    a. *ustania przyczyn ograniczenia, zawieszenia lub zablokowania Usług,*
    b. *ponownego wyrażenia przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus,*
    c. *określenia przez Abonenta wyższego progu kwotowego - do wysokości tego progu,*
    d. *dokonania Zasilenia i posiadania odpowiedniej Wartości Konta pozwalającej na zakup z wykorzystaniem Kupuj z Plus.*

- **Reklamacje**

Ustawa modyfikuje zasady postępowania reklamacyjnego. W związku z tym:

1. *Reklamacja może dotyczyć także nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu Kupuj z Plus (usługi fakultatywnego obciążania rachunku).*
2. *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.

- **Monitorowanie poziomu wykorzystania usług**

Ustawa modyfikuje zasady stosowania narzędzi umożliwiających Abonentom będącym konsumentami, mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowymi monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług dostępu do internetu lub 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 związku z tym:

1. *POLKOMTEL zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem, 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 dostępu do internetu lub 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 uzyskać korzystając z usługi Bieżące użycie lub logując się do iPlus.*
2. *POLKOMTEL powiadamia ww. Abonenta o:*
    a. *zbliżającym się osiągnieciu limitu zużycia ww. 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 numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez POLKOMTEL.

- **Przeniesienie numeru**

Ustawa modyfikuje zasady przenoszenia numerów dla wniosków o przeniesienie numeru złożonych po jej wejściu w życie. W związku z tym:

1. *Jeśli przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie, dotychczasowy dostawca wznawia lub kontynuuje świadczenie usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.*
2. *W przypadku gdy przeniesienie numeru z POLKOMTEL do nowego dostawcy nie nastąpiło w terminie 30 dni z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej, wypowiedzenie umowy z POLKOMTEL staje się bezskuteczne, w razie braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym POLKOMTEL zawiadomi Abonenta. W takim przypadku POLKOMTEL kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach.*
3. *Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru z POLKOMTEL w terminie miesiąca także od dnia doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dotychczasowego dostawcy w przypadku cofnięcia przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej prawa do wykorzystania zasobów numeracji.*

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

Ustawa modyfikuje zasady realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu na numerze niegeograficznym. W związku z tym:

Abonent korzysta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu na numerze niegeograficznym składając wniosek o przeniesienie numeru.

- **Oferty wiązane**

Ustawa określa zasady rozwiązania Umowy dotyczącej ofert wiązanych, które w POLKOMTEL obejmują aktualnie Umowy, w ramach których sprzedano także urządzenie telekomunikacyjne. Uprawnienie to przysługuje Abonentowi będącemu konsumentem. W związku z tym:

W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową, w tym również sprzedaż urządzenia telekomunikacyjnego.

- **Zasady zwrotu pozostałych na koncie środków z Zasileń**

Ustawa wprowadza uprawnienie dla Abonentów będących konsumentami do otrzymania zwrotu pozostałych na Koncie środków z Zasileń w przypadku wygaśnięcia ważności konta rozumianej jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących w ramach umowy o świadczenie usług przedpłaconych oraz w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru. W związku z tym:

1. *W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, w tym z powodu upływu Okresu ważności dla Usług przychodzących oraz z powodu zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru do innego dostawcy, POLKOMTEL zwraca Abonentowi na jego wniosek, pozostałe na Koncie środki z Zasileń, w wyjątkiem środków bonusowych lub promocyjnych przyznanych przez POLKOMTEL.*
2. *Abonent może złożyć wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń w terminie 183 dni od rozwiązania Umowy.*
3. *Abonent może wybrać jeden z poniższych sposobów zwrotu pozostałych na Koncie środków z Zasileń:*
   a. *przekazanie środków na inny numer w POLKOMTEL w ofercie na kartę lub w ofercie mix,*
   b. *przekazanie środków na poczet obecnych bądź przyszłych należności za Usługi w ramach innego konta w POLKOMTEL w ofercie na abonament,*
   c. *przelew charytatywny na cele statutowe Fundacji Polsat,*
   d. *przelew na podany we wniosku numer rachunku bankowego prowadzonego w Polsce.*
4. *W przypadku wyboru przez Abonenta przekazania środków:*
   a. *na inny numer w POLKOMTEL w ofercie na kartę - zwrot środków nastąpi w postaci Zasilenia, które zwiększy wartość konta,*
   b. *na inny numer w POLKOMTEL w ofercie mix - zwrot środków nastąpi w postaci jednego obowiązkowego Zasilenia, jeżeli wysokość zwracanych środków jest równa bądź wyższa od kwoty minimalnej, a pozostałe środki zwiększą*

Wartość Konta. W przypadku, gdy wysokość zwracanych środków jest niższa od kwoty minimalnej, środki zwiększą Wartość Konta,

c. *na poczet obecnych bądź przyszłych należności za Usługi w ramach innego konta w POLKOMTEL w ofercie na abonament - zwrot środków zostanie uwzględniony na rachunku telefonicznym.*

5. *Wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń musi zawierać dane niezbędne do jego realizacji obejmujące:*
   a. *Dane aktywacyjne,*
   b. *numer telefonu, którego dotyczy wniosek,*
   c. *numer telefonu do kontaktu w sprawie zwrotu środków,*
   d. *wybrany sposób zwrotu środków,*
   e. *aktywny numer w POLKOMTEL w ofercie na kartę, mix lub na abonament - w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 3 lit. a lub lit. b,*
   f. *numer rachunku bankowego prowadzonego w Polsce oraz imię i nazwisko posiadacza rachunku - w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 3 lit. d.*
6. *Wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń można złożyć:*
   a. *pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o., Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa,*
   b. *pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl,*
   c. *dzwoniąc do Działu Obsługi Klienta pod numer 601 102 601, podając dane,*
   d. *osobiście w Punkcie sprzedaży.*
7. *Wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od dnia jego złożenia.*
8. *W przypadku zwrotu środków przelewem na rachunek bankowy POLKOMTEL może pobrać opłatę 20 zł za zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń.*
9. *W przypadku zwrotu środków w sposób wskazany w ust. 3 lit. a – c, POLKOMTEL nie pobiera opłaty za zwrot środków.*

- **Podstawowy wykaz wykonanych usług**

Zgodnie z Ustawą podstawowy wykaz wykonanych usług jest doręczany nieodpłatnie. W związku z tym POLKOMTEL nie będzie pobierał opłaty za ten wykaz i opłatę tę usuwa z wszystkich cenników ofert mix.

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.**
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.