Warszawa, dnia 04.10.2024 r.

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

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 na kartę zawartych przez Państwa poprzez Włączenie się do sieci przed dniem 10 listopada 2024 r., określone m.in. w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych i cennikach. 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 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.*

- **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.

- **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 miesiąca kalendarzowego.*
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 miesiącu kalendarzowym 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. *POLKOMTEL zawiesił, zablokował lub zaprzestał świadczenia Usług,*
    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 zawieszenia, zablokowania lub zaprzestania świadczenia 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 można uzyskać korzystając z usługi Bieżące użycie lub logując się do iPlus.*
2. *POLKOMTEL powiadamia ww. Abonenta o:*
   a. *zbliżającym się osiągnięciu 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 warunki 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. *Abonent zachowuje prawo do przeniesienia numeru z POLKOMTEL do nowego dostawcy 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 warunki korzystania z 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.

- **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 Umowy, w tym z powodu wygaśnięcia ważności konta rozumianej jako utrata możliwości odbierania połączeń 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 na kartę.

Powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa Umowy do przepisów Ustawy. 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.**