



## Dzień dobry,

W dniu **10 listopada 2024 r.** wchodzi w życie Ustawa – **Prawo komunikacji elektronicznej** (dalej PKE), które zmienia dotychczasowe zasady świadczenia na Państwa rzecz usług telekomunikacyjnych, w tym usługi telewizji. Jesteśmy zobligowani do dokonania zmian w umowach, które z Państwem zawarliśmy, aby dostosować Państwa umowy do nowych przepisów.

### Co to oznacza dla Ciebie?

- **Nie musisz nic podpisywać ani akceptować**, żeby dalej korzystać z naszych usług.
- Ta informacja **nie oznacza zmiany opłat**.

Na kolejnych stronach znajdziesz **szczegółowy opis zmian i Twoich uprawnień**.

Cieszymy się, że korzystasz z naszych usług i dziękujemy za zaufanie.

**Pozdrawiamy**  
**Zespół PLJ**

Wiadomość przeznaczona jest wyłącznie dla jej zamierzonego adresata i może zawierać informacje poufne. Jeżeli otrzymałeś ją przez pomyłkę, prosimy o kontakt.

## ZMIANY DOSTOSOWUJĄCE UMOWY DO NOWYCH PRZEPISÓW

Zmianie ulegną warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przed dniem 10 listopada 2024 r. w poniższym zakresie.

- 1) Zmianie ulegają postanowienia regulujące zasady jednostronnej zmiany warunków umowy przez Operatora (oraz firmy które reprezentuje w przypadku umów trójstronnych), zarówno co do treści łączącej nas umowy czy regulaminu, jak i cen usług w następującym zakresie:
  - a) Niezależnie od czasu obowiązywania umowy - w zakresie wynikającym ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, wprowadzając zmiany wyłącznie dla Państwa korzystne lub mające wyłącznie charakter administracyjny. Wypowiedzenie przez Państwa z tego powodu umowy obowiązującej na czas określony będzie wiązało się z koniecznością zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg. Zmienia się także zasady publikowania zmian oraz informowania o zmianach.
  - b) W umowach zawartych na czas określony (tzw. terminowych) – będziemy mogli zmienić takie umowy w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynikać będzie z obiektywnych okoliczności, na które Operator, nie ma wpływu, oraz których nie mógł przewidzieć. Wypowiedzenie przez Państwa z tego powodu umowy obowiązującej na czas określony nie będzie wiązało się z koniecznością zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg.
  - c) W umowach na czas nieokreślony, w tym automatycznie przedłużonych na czas nieokreślony – zmiany będziemy mogli wprowadzić w przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w umowie, w tym w przypadku zmian w prawie, wzrostu kosztów świadczenia usług lub zmiany funkcjonalności usług, np. przez dodanie dodatkowych kanałów TV. Wypowiedzenie przez Państwa z tego powodu umowy obowiązującej na czas nieokreślony nie będzie wiązało się z koniecznością zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg.
- 2) Zmianie ulegają zasady rozwiązania umowy w formie dokumentowej, przede wszystkim poprzez dodanie możliwości wysłania Państwu powiadomienia o otrzymaniu wypowiedzenia umowy w formie dokumentowej za pomocą poczty elektronicznej, Każda umowa, która mogła być zawarta w formie dokumentowej, będzie mogła zostać rozwiązana także w tej formie.
- 3) Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony, oprócz dotychczas wskazanych w umowie informacji, doręczymy także informację o tym jak zmienia się warunki umowy po takim jej przedłużeniu oraz poinformujemy o najkorzystniejszych ofertach dotyczących usług objętych przedłużaną umową.
- 4) Zmianie ulega procedura zawieszania, wyłączania i przywracania usług w przypadku zalegania przez Państwa z płatnościami. W przypadku wystąpienia zaległości, w pierwszej kolejności dokonamy ograniczenia świadczenia usługi, gdy będzie to możliwe (np. ograniczymy transfer danych). Świadczenie usług, których z uwagi na ich naturę lub ograniczenia techniczne nie można ograniczyć, zostanie w takim wypadku zawieszona. Jeżeli pomimo powyższych działań w dalszym ciągu nie zostaną uiszczone zaległości, dokonamy zawieszenia świadczenia usługi (jeżeli wcześniej została ograniczona), a ostatecznie będziemy mogli rozwiązać umowę (jeżeli wcześniej usługa została już zawieszona). Powyższe działania będą poprzedzane odpowiednimi powiadomieniami, które zawierać będą także odpowiednie terminy do dokonania zapłaty zaległości. Powyższa procedura nie będzie stosowana w okresie rozpatrywania reklamacji (jeżeli zostanie złożona), o ile bezsporne należności zostaną przez Państwa zapłacone. W przypadku, gdy opóźnienia w zapłacie za usługę będą z Państwa strony uporczywe, wówczas zastosowanie znajdzie uproszczona procedura, zgodnie z którą dokonamy zawieszenia świadczenia usługi po 14 dniach od bezskutecznego powiadomienia o obowiązku zapłaty.

- 5) Jeśli występują Państwo w umowie jako konsument, wówczas będą mieli Państwo także prawo do rozwiązania umowy w przypadku występowania po naszej stronie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług a warunkami określonymi w umowie (np. w zakresie jakości usług). Rozwiązanie umowy następuje w takim wypadku bez ponoszenia dodatkowych opłat, w tym zwrotu ulg. Zmiany te nie dotyczą usługi dostępu do internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej w rozumieniu art. 305 ust. 1 PKE. Skorzystanie z powyższego prawa rozwiązania umowy wymaga wyczerpania postępowania reklamacyjnego. W odniesieniu do ofert wiązanych, konsumenci mogą skorzystać z powyższego prawa w odniesieniu do całej umowy.
- 6) Precyzujemy zasady świadczenia usług fakultatywnego obciążenia rachunku, w szczególności wprowadzając limity kwotowe ustalane przez Państwa dla takich usług.
- 7) Gdziekolwiek w łączącej nas umowie odnosiliśmy się do przepisów Ustawy – Prawo telekomunikacyjne lub aktów wykonawczych do tej ustawy, odwołania te należy traktować jak odwołania do PKE lub aktów wykonawczych do PKE (np. rozporządzeń).

**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) W przypadku, gdy przeniesienie numeru do Operatora nie doszło do skutku w terminie 30 dni z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej – Umowę z Operatora uważa się za niezawartą, o czym Operatora zawiadomi Abonenta.
- 3) W przypadku, gdy przeniesienie numeru z Operatora do nowego dostawcy nie doszło do skutku w terminie 30 dni z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej, wypowiedzenie Umowy z Operatora staje się bezskuteczne, w razie braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Operatora zawiadomi Abonenta. W takim przypadku Operatora kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach.
- 4) Abonent zachowuje prawo do przeniesienia numeru z Operatora 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.

**Ustawa modyfikuje warunki korzystania z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu na następujące:**

- 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 Operatora - wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się skuteczne z chwilą

rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez Operatora. Jeżeli Operatora nie rozpoczął świadczenia usługi dostępu do internetu w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego w Umowie, to Umowę uważa się za niezawartą, o czym Operator zawiadomi Abonenta.

- 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 Operatorem, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą uważa się za niezawartą, o czym Operator zawiadomi Abonenta.
- 5) W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia po uruchomieniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 321 Ustawy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi:
  - a) opłaty w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres rozliczeniowy,
  - b) kwoty odpowiadającej wartości ulgi przyznanej Abonentowi, której wysokość została określona na Umowie, przy czym roszczenie Operatora 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.

Ustawa modyfikuje również zasady ustalania odszkodowania za opóźnienie. W związku z tym:

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 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.

### **Prawo i konsekwencje wypowiedzenia Umowy**

Jeżeli zgadzają się Państwo na zmiany, wówczas nie muszą Państwo podejmować żadnych działań – zmienione warunki wejdą w życie w dniu 10.11.2024 r. bez konieczności kontaktowania się z nami ani podpisywania jakichkolwiek dokumentów.

W przypadku, jeśli nie zgadzają się Państwo na wprowadzenie powyższych zmian, mogą Państwo rozwiązać umowę. Proszę jednak pamiętać, że w takim wypadku rozwiązanie umowy zawartej na czas określony wiązać się będzie z obowiązkiem zwrotu wartości ulg udzielonych przy zawarciu umowy. Wysokość tego roszczenia nie może przekroczyć wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Obowiązek zwrotu wartości ulg nie znajduje zastosowania w przypadku rozwiązania umowy obowiązującej na czas nieokreślony.

Jeśli nie zgadzają się Państwo na wprowadzenie zmian, to oświadczenie o rozwiązaniu umowy należy doręczyć nam do dnia wejścia w życie zmian, tj. do 10.11.2024 r.