

Szanowni Państwo,

W związku ze zbliżającym się wejściem w życie ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej PKE, które zastąpi obowiązującą dotąd ustawę Prawo Telekomunikacyjne, konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki będziemy stosować od 10 listopada 2024 r.**

Jakie dokumenty zmieniamy:

Zmieniamy wszystkie umowy łączące nas z Państwem, które dotyczą świadczenia usług telekomunikacyjnych, a które zostały zawarte przed 10 listopada 2024 r. oraz Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez TEL-KAB i Ogólny Cennik Usług Świadczonej przez TEL-KAB.

Jakie zmiany wprowadzamy:

Zmiany w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych:

1) w § 3 zmieniamy ust. 3-6 nadając im brzmienie:

3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług **niezależnie od tego, czy została ona zawarta na czas nieokreślony czy też na czas określony** w przypadku, gdy:
 - a. konieczność wprowadzenia zmian wynika (i) ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub (ii) decyzji Prezesa UKE, lub
 - b. proponowane zmiany (i) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zwrotu udzielonej ulgi na zasadach określonych w § 5 ust. 6 Umowy, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy, gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy.
4. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków **Umowy o świadczenie usług zawartej na czas określony** w przypadkach, o których mowa w ust 1 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także wówczas, gdy konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Dostawca Usług może zmienić warunki Umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwcześniejszym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.
5. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków **Umowy o świadczenie usług zawartej na czas nieokreślony** przypadkach, o których mowa w ust. 1 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także w następujących przypadkach:
 - a. wydania decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, prawomocnego orzeczenia sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Dostawcę Usług do dokonania zmiany warunków Umowy; Dostawca Usług może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
 - b. zmiany w ofercie Dostawcy Usług skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Dostawca Usług zaferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Dostawcy Usług (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);
 - c. wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (Dostawca Usług może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);
 - d. zmiany w warunkach umownych Dostawcy Usług z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług. Takie zmiany obejmują:
 - i. zmianę przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz Dostawcy Usług i wiążących go (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Dostawcy Usług infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, treści audiowizualne);
 - ii. zaprzestanie przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Dostawcy Usług, z przyczyn

niezależnych od Dostawcy Usług (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Dostawcy Usług infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt, treści audiowizualne);

- iii. zaprzestanie nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
- iv. utratę przez Dostawcę Usług prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
- v. wprowadzenie przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez Dostawcę Usług, w tym ich zakres i poziom;

e. w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Dostawca Usług może zmienić warunki Umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwęższym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie.

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.

6. We wszystkich postanowieniach, w tym ust. 3- 5 powyżej, w których mowa jest o Umowie, rozumie się także wszystkie inne dokumenty stanowiące integralną część Umowy, w tym Regulamin, Cennik.

2) W § 4 ust. 4 Umowy w ostatnim zdaniu dodajemy zapis o tym, że informacja przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony będzie obejmowała także warunki, na jakich umowa będzie obowiązywać.

3) w § 5 ust. 3 lit a pkt III Umowy uzupełniamy postanowienie uprawniające Państwa do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy TEL-KAB – w wyniku tej zmiany Abonent będzie mógł wypowiedzieć Umowę:

„w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie; prawo do wypowiedzenia Umowy przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; w przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.”

4) w § 5 ust. 3 lit b pkt II zmieniamy postanowienie uprawniające TEL-KAB do wypowiedzenia umowy w przypadku opóźnienia Państwa w zapłacie opłat za świadczoną Usługę i nadajemy mu brzmienie:

„w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności za świadczoną Usługę – po uprzednim ograniczeniu a następnie zawieszeniu świadczenia Usługi zgodnie z procedurą wskazaną w § 8 ust. 11 – 13 Regulaminu;”

5) w § 5 po ust. 3 dodajemy lit c, przewidujący prawo rozwiązania przez Państwa Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia:

„Abonent chcący dokonać zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub dostawcy usługi telefonii z przeniesieniem numeru może wypowiedzieć umowę z Dostawcą Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zwrotu ulgi na zasadach określonych w § 5 ust. 6 Umowy. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Dostawca Usług wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.”

6) W § 5 ust. 4 lit a na końcu zdania dodajemy zapis, że potwierdzenie otrzymania przez nas oświadczenia o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy złożonego w formie dokumentowej może nastąpić także w wiadomości e-mail wysłanej na Państwa adres wskazany do kontaktu w Umowie.

7) W § 7 nadajemy nowe brzmienie ust. 3 w związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych:

„Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej Dostawca Usług przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, nazwę, serię i numer dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.”

8) W § 7 w ust. 13 wskazujemy, że podstawą przetwarzania danych transmisyjnych jest art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.

9) W § 5 ust. 7 zmieniamy uprawnienia Dostawcy Usług w zakresie pobierania opłaty w przypadku braku zwrotu Urzędnika Abonenckiego. Dostawca Usług nie będzie pobierał Opłaty za opóźnienie w zwrocie Urzędnika Abonenckiego liczonej za każdy dzień. Po wyczerpaniu obowiązku informacyjnego wobec Abonenta, który nie zwrócił Urzędnika Abonenckiego w

wyznaczonym terminie Dostawca Usług będzie pobierał Opłatę za brak zwrotu Urządzenia Abonenckiego. W związku z powyższym zyskuje on następującą treść:

„Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia Abonenckiego udostępnionego przez Dostawcę Usług w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia Abonenckiego następuje w Biurze Obsługi, na koszt Abonenta. Dostawca Usług może oferować usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego z lokalu Abonenta, za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku. W przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego we wskazanym terminie Dostawca Usług, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Abonenckiego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty Opłaty za brak zwrotu Urządzenia Abonenckiego określonej w Cenniku (jest to opłata odpowiadająca rzeczywistej wartości danego Urządzenia Abonenckiego). Dostawca Usług uprawniony jest również do pobrania Opłaty za uszkodzenie Urządzenia Abonenckiego, w przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie uszkodzonym, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta i uniemożliwia wykorzystanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem.”

Zmiany w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych:

1) W § 6 ust. 2 Regulaminu wprowadzamy zmianę związaną z prawem do zachowania ciągłości usługi Internetu przy zmianie dostawcy usługi:

„W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług Telefonii Stacjonarnej TEL-KAB i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Dostawcy Usług, lub zawiera Umowę o świadczenie Usług Internetowych z żądaniem zachowania ciągłości usług internetowych Dostawca Usług rozpocznie świadczenie Usług niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru lub zachowaniem ciągłości usług internetowych.”

2) W § 8 Regulaminu wykreślamy dotychczasowy ust. 11 i dodajemy nowe postanowienia ust. 11 – 13 dotyczące wynikającej z PKE procedury ograniczenia i zawieszenia świadczenia usług poprzedzającej wypowiedzenie umowy w przypadku braku zapłaty należności za usługi przez Państwa:

11. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
 - a. Dostawca Usług informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
 - b. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt 1 powyżej Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Dostawca Usług nie ogranicza usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
 - c. Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt 2 powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
 - d. Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt 3 powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
 - e. Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia
 - f. Dostawca Usług wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności
12. Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności.
13. Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub SMSem.

W związku z wprowadzeniem tych zapisów wykreślamy także w § 17 ust. 17 Regulaminu.

3) W § 16 ust. 16 Regulaminu skracamy okres czasu, w którym będą mogli Państwo zachować dostęp do skrzynki mailowej z naszą domeną po zakończeniu Umowy z 12 do 6 miesięcy.

4) W § 5 ust. 7 zmieniamy uprawnienia Dostawcy Usług w zakresie pobierania opłaty w przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego. Dostawca Usług nie będzie pobierał Opłaty za opóźnienie w zwrocie Urządzenia Abonenckiego liczonej za każdy dzień. Po wyczerpaniu obowiązku informacyjnego wobec Abonenta, który nie zwrócił Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym terminie, Dostawca Usług będzie pobierał Opłatę za brak zwrotu Urządzenia Abonenckiego. W związku z powyższym zyskuje on następującą treść:

„Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia Abonenckiego udostępnionego przez Dostawcę Usług w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia Abonenckiego następuje w Biurze Obsługi, na koszt Abonenta. Dostawca Usług może oferować usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego z lokalu Abonenta, za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku. W przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego we wskazanym terminie Dostawca Usług, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Abonenckiego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty Opłaty za brak zwrotu Urządzenia Abonenckiego określonej w Cenniku (jest to opłata odpowiadająca rzeczywistej wartości danego Urządzenia Abonenckiego). Dostawca Usług uprawniony jest również do pobrania Opłaty za uszkodzenie Urządzenia Abonenckiego w przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie uszkodzonym, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta i uniemożliwia wykorzystanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem.”

Zmiany w Cenniku Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych:

- 1) W oparciu o art. 382 ust. 7 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dodajemy Opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej usługi z przyczyn windykacyjnych.
- 2) Zniesieniu ulega Opłata za opóźnienie w zwrocie Urządzenia Abonenckiego liczonej za każdy dzień.
- 3) Wszystkie nazwy opłat dotyczące uszkodzenia/zagubienia danego Urządzenia Abonenckiego zostają poszerzone o słowa „nie zwrócenie”.

Ponadto wszędzie tam, gdzie w naszych dokumentach odwoływaliśmy się do Prawa Telekomunikacyjnego, zmieniamy to na ustawę Prawo Komunikacji Elektronicznej.

Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 9 listopada 2024 r. Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz. Muszą jednak liczyć się Państwo z tym, że jeśli wypowiedzenie będzie dotyczyć Umowy na czas określony, będą Państwo musieli zwrócić nam ulgę, którą Państwu udzieliliśmy (proporcjonalnie pomniejszoną za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania).

W przypadku braku akceptacji postanowienia uprawniającego nas do jednostronnej zmiany warunków umowy na czas nieokreślony (pkt. 1 ust. 5 powyżej):

- jeśli Państwa umowa jest umową na czas nieokreślony – mogą Państwo umowę wypowiedzieć do 9 listopada 2024 r. bez konsekwencji finansowych;
- jeśli Państwa umowa jest umową na czas określony – postanowienie to będzie dotyczyć Państwa dopiero po tym, jak umowa ulegnie przedłużeniu na czas nieokreślony; wobec tego mogą Państwo złożyć oświadczenie, w którym sprzeciwią się Państwo automatycznemu przedłużeniu umowy na czas nieokreślony z uwagi na brak akceptacji tego postanowienia w każdym czasie, nie później jednak niż na 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.

W razie pytań uprzejmie zapraszamy do kontaktu.

Z poważaniem

Krzysztof Kosiorek

Prezes Zarządu