

Szanowna Pani/Szanowny Panie

Informujemy, iż nowa ustawa „Prawo komunikacji elektronicznej” zastąpi dotychczasową ustawę „Prawo telekomunikacyjne”. Powyższa zmiana wpływa na konieczność modyfikacji dokumentów regulujących warunki usług świadczonych przez nas dla Państwa, które to zmodyfikowane warunki wejdą w życie 10 listopada 2024 roku.

Co ulega zmianie w dotychczasowych warunkach umownych?

Zmieniamy wszystkie umowy łączące nas z Państwem, zawarte do dnia 10 listopada 2024 roku, oraz wszystkie towarzyszące im regulaminy. Wprowadzamy także nowe zasady zmian warunków umów podczas Okresu Zobowiązania a także po upływie Okresu Zobowiązania, lub w sytuacji, gdy wybraliście Państwo ofertę bez Okresu Zobowiązania.

Wskazane zmiany oraz obowiązek poinformowania Państwa o nich wynikają z ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. „Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo komunikacji elektronicznej”.

Nowe zasady zmiany umów

Zmieniamy postanowienia w umowach odnoszące się do zmian zasad warunków umowy oraz (jeśli takie u Państwa występują) usuwamy zapisy dotyczące postanowień pozwalających na waloryzację Opłat, zarówno w umowach w Okresie Zobowiązania, jak i po upływie Okresu Zobowiązania, oraz dla umów bez Okresu Zobowiązania.

Czy muszę podejmować jakieś działania w związku ze zmianą?

Jeśli przyjmują Państwo zmienione warunki Umowy, to nie trzeba podejmować żadnych działań. Nowe warunki wejdą w życie z dniem 10 listopada 2024 r.

Jeśli nie akceptują Państwo nowych warunków Umowy, przysługuje Państwu prawo do złożenia wypowiedzenia.

Proszę pamiętać, iż jeśli są Państwo w Okresie Zobowiązania, złożenie wypowiedzenia będzie skutkowało koniecznością zapłaty przez Państwa kwoty równej kwocie udzielonych ulg, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, ponieważ powyższe zmiany wynikają ze zmiany przepisów prawa.

W przypadku zmiany postanowienia uprawniającego nas do zmiany warunków Umowy po upływie Okresu Zobowiązania lub zawartej bez Okresu Zobowiązania, mogą Państwo złożyć oświadczenie o braku zgody na jej przedłużenie z powodu braku akceptacji tej zmiany i przysługuje Państwu prawo do złożenia wypowiedzenia Umowy.

Wypowiedzenie z powołaniem się na przyczynę „brak akceptacji zmian w umowie” należy złożyć do dnia 9 listopada 2024 i z tym dniem nastąpi zakończenie świadczenia Usługi objętej Umową.

W przypadku rozwiązania umowy konieczny jest zwrot urządzeń, które Państwu wypożyczyliśmy w terminie wskazanym w Państwa dokumentacji abonenckiej.

OGÓLNY WYKAZ ZMIAN DLA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI INTERNETU PRZEZ FIBERX

1. Sformułowanie „Prawo Telekomunikacyjne” zastępuje się sformułowaniem „Prawo komunikacji elektronicznej”.

2. Sformułowanie „Usługa telekomunikacyjna” zastępuje się sformułowaniem „usługa komunikacji elektronicznej” chyba, że zgodnie z zapisami Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej odwołanie wyjątkowo odnosi się do usługi telekomunikacyjnej.

3. Zmienione zostały odesłania do odpowiednich przepisów Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej z dotychczasowych, zawartych w Ustawie Prawo telekomunikacyjne.

4. Zmianie uległ okres wypowiedzenia dla umów bez Okresu Zobowiązania lub – w przypadku jego zastrzeżenia – po upływie Okresu Zobowiązania:

„Dla Umów zawartych z Okresem Zobowiązania, w Okresie Zobowiązania termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Dla Umów zawartych na czas nieokreślony lub po zakończeniu Okresu Zobowiązania okres wypowiedzenia biegnie od dnia, w którym nastąpiło wypowiedzenie.”

5. Podany został adres poczty elektronicznej, na który można składać wypowiedzenia w formie dokumentowej:

„Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej na adres: biuro@fiberx.pl.”

6. Wskazano zasady rozwiązywania umowy w odniesieniu do Oferty Wiązanej:

„Dostawca Usług dopuszcza możliwość rozwiązania Umowy w zakresie pojedynczej Usługi objętej Ofertą Wiązaną.”

7. Zmianie uległy powody, dla których możliwe jest wprowadzenie jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej z Abonentem przez Dostawcę Usług. Aktualne brzmienie tych zapisów przedstawiono poniżej:

1. Dostawcy Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Warunkach Umowy. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo do odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 307 lub art. 308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej oraz zgodnym z postanowieniami od pkt. 1.1.-4. w zakresie wszystkich usług.

1.1. Tryb wprowadzenia proponowanych przez Dostawcę Usług zmian Warunków Umowy określają pkt. 1. – 4. Umowy w zakresie wszystkich usług oraz art. 306-308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej.

1.2. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:

a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:

i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,

ii. z decyzji Prezesa UKE;

b) proponowane zmiany:

i. są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,

ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

1.3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w odniesieniu do Umów z Abonentami z trwającym Okresem Zobowiązania, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w pkt. 1.2., na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

1.4. W odniesieniu do Umów z Abonentami po Okresie Zobowiązania lub Umów Abonenckich bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podwyższenia wysokości Opłat (rozumianych jako Opłaty Abonamentowe, Opłaty Powiązane i Opłaty za Usługi Serwisowe) należnych za Usługi i Usługi Dodatkowe nie objęte Okresem Zobowiązania z poniżej wskazanych obiektywnych powodów, które wpływają na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług:

a. zmiana cen towarów i usług potwierdzona zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych („Wskaźnik CPI”), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego („GUS”), przy czym:

(i) zmiana Opłat będzie obliczana zgodnie z wzorem: $\text{Dotychczasowa Opłata brutto} \times \text{Mnożnik}$;

(ii) „Mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu Wskaźnikowi CPI, (np. opublikowany wskaźnik 105,0 – mnożnik zmiany 105,0%);

(iii) „Dotychczasowa Opłata brutto” oznacza Opłatę za daną Usługę lub Usługę Dodatkową, ustaloną na dzień dokonywania zmiany, bez uwzględnienia przyznawanych rabatów, takich jak rabaty za wyrażenie Zgód i za e-fakturę, i terminowe regulowanie należności zdefiniowanych w obowiązujących Abonenta Regulaminach promocji, bez względu na to, czy Abonent spełnił warunki dla uzyskania tych rabatów;

(iv) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;

(v) Dostawca Usług może zmieniać Opłaty tylko na podstawie Wskaźnika CPI publikowanego za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta;

(vi) Dostawca Usług może podwyższyć Opłaty po opublikowaniu danego CPI Cen, maksymalnie o kwotę wynikającą z wyliczenia na podstawie zasad przedstawionych w pkt. 1.4. lit. a. ppkt. (i)-(v) powyżej;

b. wprowadzenie bądź podwyższenie opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku z świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych, takich jak opłaty na Polski Instytut Sztuki Filmowej, dopłata do świadczenia usługi powszechnej, opłaty telekomunikacyjne przewidziane przepisami ustawy „Prawo komunikacji elektronicznej”;

c. wprowadzenie nowej lub podwyższenie istniejącej opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych lub podwyższenie stawki takiej opłaty;

d. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;

e. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu udostępniania tych treści w ramach Usług Dodatkowych;

f. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej od Dostawcy Usług za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;

g. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowych opłat należnych od Dostawcy Usług za energię elektryczną niezbędną do świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;

h. wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków z zakresu obronności i bezpieczeństwa;

i. wzrost kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług;

j. wzrost kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego lub zasadniczego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;

k. wzrost kosztów zewnętrznego finansowania dłużnego, wynikający z wzrostu stóp procentowych stosowanych przez banki i inne instytucje finansujące, przeznaczonego na pokrycie kosztów świadczenia Usług i Usług Dodatkowych, a w tym pozostałych kosztów wymienionych w lit. b.-j. powyżej;

l. wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zalecenia pokontrolnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wydanie prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, które zobowiązuje lub uprawnia Dostawcę Usług do dokonania zmiany Opłat;

m. wystąpienie obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy Usług okoliczności, na które nie ma on wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy z Abonentem przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy z Abonentem na uzgodnionych warunkach.

1.5. Przy czym, jeśli wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług w danym roku nie przewyższa Wskaźnika CPI, postanowienie pkt. 1.4. lit. a.-k. nie będzie mieć zastosowania w odniesieniu do Umów z Abonentami, na podstawie których Opłaty po Okresie Zobowiązania rosną automatycznie po upływie każdych 12 (dwunastu) miesięcy licząc od upływu Okresu Zobowiązania.

1.6. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Opłat w oparciu o inne podstawy niż Wskaźnik CPI (o których mowa w pkt. 1.4. lit. b.-m.), muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na wysokość Opłat i kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług. Ponadto, jeśli Dostawca Usług w danym roku kalendarzowym:

a. zmienił Opłaty o Wskaźnik CPI, to w oparciu o pkt 1.4. lit. b.-k. (wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych) może w tym roku kalendarzowym podwyższyć Opłaty tylko w zakresie wzrostu kosztów powyżej zmiany w oparciu o Wskaźnik CPI za dany rok;

b. podwyższył Opłaty w oparciu o pkt 1.4. lit. b.-k. (wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych), to nie może w tym roku kalendarzowym podwyższyć Opłaty w oparciu o Wskaźnik CPI.

1.7. Wprowadzając zmiany Opłat, o których mowa w pkt. 1.4. lit. b.-m., Dostawca Usług może uwzględnić daną okoliczność faktyczną wyłącznie jednokrotnie i jako podstawę zmiany w oparciu tylko o jeden z powodów wymienionych w pkt. 1.4. lit. b.-m., powyżej.

1.8. Dostawca Usług informując Abonentów o podwyższeniu Opłaty, o którym mowa w pkt. 1.4-1.5. zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Opłat.

1.9. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty.

1.10. Dostawca Usług obniży Opłaty w ciągu maksymalnie dwóch okresów rozliczeniowych po opublikowaniu danego Wskaźnika CPI oraz według wyliczenia przeprowadzonego zgodnie z pkt. 1.4. lit. a. powyżej, jeśli wystąpi deflacja (Mnożnik, o którym mowa w pkt. 1.4. lit. a. ppkt (i)-(ii) będzie

mniejszy niż „100%”) – za wyjątkiem sytuacji, w której w poprzednim roku kalendarzowym Dostawca Usług nie dokonał podwyżki danej Opłaty w oparciu o Wskaźnik CPI (mimo że był do tego uprawniony).

1.11. W odniesieniu do Umowy Abonenckiej zawartej bez Okresu Zobowiązania przez 6 miesięcy od jej zawarcia Dostawca Usług nie może zmieniać Opłaty zgodnie z pkt. 1.4. lit. a.-k. (w oparciu o Wskaźnik CPI i w zrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych).

1.12. W celu odzwierciedlenia skutków okoliczności o niefinansowym charakterze Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy po Okresie Zobowiązania lub w razie zawarcia Umowy Abonenckiej bez Okresu Zobowiązania, w przypadku konieczności zaprzestania świadczenia lub zmiany zakresu w całości lub części Usług lub Usług Dodatkowych z poniżej wskazanych powodów wywołujących konieczność dokonania takiej zmiany:

a. wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wydanie prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Dostawcę Usług do dokonania zmiany;

b. wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;

c. zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Dostawcy Usługi świadczenia niezbędnego Dostawcy Usług do wykonywania Usług lub Usług Dodatkowych (np. w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, dostępu do sieci, dostarczania lub udostępniania oprogramowania, sprzętu lub treści audiowizualnych);

d. zaprzestanie nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany Warunków Umowy;

e. wycofywanie, zmianę na inną lub modyfikacje technologii lub ujednoczenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian (np. optymalizacji wykorzystania zasobów; technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry Usług będą istotnie odbiegać od powszechnie stosowanych w świadczeniu podobnych usług na rynku);

f. w przypadku wystąpienia obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy Usług okoliczności, na które nie ma on wpływu, i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.

1.13. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 1.12., muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług. Ponadto, w razie zajścia okoliczności wskazanych w pkt. 1.12. lit. a. (działanie państwa) Dostawca Usług może zmienić Warunki Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami.

1.14. Jeżeli zmiana, o której mowa w pkt. 1.12. będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia Usługi Dodatkowej, za którą Umowa przewiduje odrębną Opłatę, Opłata nie będzie pobierana.

1.15. Dostawca Usług informując Abonentów o zmianie Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 1.12-1.13. zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Warunków Umowy oraz zakres jego wpływu na konieczność zmiany Warunków Umowy.

1.16. Ponadto, Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy, o ile taka zmiana będzie wyłącznie na korzyść Abonentów.

2. W przypadku, gdy proponowane zmiany Warunków Umowy wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej Usługi, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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 UKE przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

2.1. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w pkt. 2., Dostawca Usług:

a. doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa powyżej w pkt. 2., oraz

b. informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, przed upływem Okresu Zobowiązania, przy czym termin na realizację tego prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

3. Dostawca Usług doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, o której mowa pkt. 1.3, 1.4. oraz 1.12. z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:

a. dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, lub

b. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Dostawca Usług podaje również do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie.

3.1. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 3., z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 1.3. Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie w związku z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej.

4. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy. Dla Abonentów niebędących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej Dostawca Usług podaje tę informację niezwłocznie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.

8. Usunięto zapisy dotyczące postanowień pozwalających na waloryzację Opłat o Wskaźnik Zmiany Cen zarówno w Okresie Zobowiązania, po upływie Okresu Zobowiązania jak i w przypadku Umów bez Okresu Zobowiązania.

9. Wykreśleniu ulega zapis mówiący o możliwości rozwiązania umowy przez Dostawcę Usług w przypadku opóźnienia się Abonenta z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową,

przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia.

10. Dodano definicję Oferty Wiązanej:

„OFERTA WIĄZANA: Oferta Usług, obejmująca co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej.”

11. Do elementów, od których Dostawca Usług może uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług dodano konieczność zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile jest to niezbędne do świadczenia usług:

„Dostawca Usług może także uzależnić zawarcie Umowy od zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.”

12. Opisano tryb zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu przy zmianie dostawcy tej usługi, jak również zaktualizowano warunki odpowiedzialności Dostawcy Usług za nieprawidłowe przeprowadzenie tej zmiany:

„W przypadku zmiany dostawcy usługi Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usług następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem w Umowie. Zmiana dostawcy Usługi Internetu nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.

W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany, wybierając jedną z poniższych opcji:

- a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi;*
- b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;*
- c. na koniec Okresu Zobowiązania lub okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu.*

W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu bez dochowania terminów wypowiedzenia wskazanych Umową, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.

Dodatkowo, w przypadku jeśli przy wyborze którejkolwiek z opcji trybów zmiany wskazanych powyżej Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania z tego tytułu.

Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę. Nowy dostawca Usługi dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

Jeśli rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie wskazanym w Umowie, dotychczasowy dostawca Usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę tej Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie z nowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu:

a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,

b. umowę z nowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą – o czym dotychczasowy dostawca Usługi informuje abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu w terminie wskazanym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi 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 realizacji zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu aktywacji Usługi dostępu do Internetu wskazanego w Umowie do dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę lub upływu terminu 30 dni od daty wskazanej jako dzień aktywacji Usługi.

W przypadku gdy opóźnienie nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy Usługi dostępu do Internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

13. Skrócono okres udostępniania poczty elektronicznej, związanej z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy Usług, w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej:

„W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w ramach której Dostawca Usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy Usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od rozwiązania umowy.”

14. Zmieniono zakres obowiązków Abonenta w związku ze świadczoną Usługą dostępu do Internetu poprzez doprecyzowanie, iż Abonent jest zobowiązany nie udostępniać ww. Usługi osobom trzecim w celach zarobkowych:

„Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi Internetu osobom trzecim w celach zarobkowych, w tym w szczególności świadczyć odpłatnie tym podmiotom usług telekomunikacyjnych”.

15. Sprecyzowane zostały działania Dostawcy Usług w związku z zaistnieniem incydentów bezpieczeństwa, możliwością ich wystąpienia oraz podatnością na ich wystąpienie:

„Dostawca Usług, w przypadku zagrożenia naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi, będącemu konsumentem:

a. uwzględni możliwość wystąpienia sytuacji szczególnego zagrożenia,

b. zapewnia środki techniczne i organizacyjne zapewniające poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, minimalizujące w szczególności wpływ, jaki na sieci telekomunikacyjne, usługi komunikacji elektronicznej lub podmioty korzystające z tych sieci lub usług może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia z uwzględnieniem aktualnego stanu wiedzy technicznej oraz kosztów wprowadzenia tych środków,

c. podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. Podjęte środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,

d. ewidencjonuje i gromadzi rezerwy przeznaczone na utrzymanie ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i ich odtworzenie w sytuacji szczególnego zagrożenia oraz współpracuje z dostawcami sprzętu oraz usług serwisowych i naprawczych,

e. informuje użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia lub podatności na wystąpienie naruszenia sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa.

Dostawca Usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługami świadczonymi konsumentowi, w tym w szczególności poprzez:

a. eliminację naruszenia, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,

b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje naruszenie zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług,

c. w przypadku utraty ciągłości dostarczania sieci lub usług odtwarzanie dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub przywrócenie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.”

16. W odniesieniu do zasad odpowiedzialności Dostawcy Usług dodano zapis dotyczący odpowiedzialności za naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa:

„W przypadku gdy Dostawca Usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.”

17. Dodano zapis wskazujący na uprawnienie Abonenta, będącego konsumentem do rozwiązania umowy w niektórych przypadkach nieprawidłowości w świadczeniu Usług:

„W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych (za wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu), a warunkami określonymi w Umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć ją z winy Dostawcy Usług. W takim przypadku Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania umowy w czasie trwania Okresu Zobowiązania, a wypowiedzenie rozciąga się na wszystkie Usługi objęte Ofertą Wiązaną.”

18. Doprecyzowany został termin na złożenie braków formalnych reklamacji do 14 dni:

„W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Dostawcy usług w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 5 upoważniona osoba przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 14 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.”

19. Zaktualizowano elementy reklamacji usługi komunikacji elektronicznej:

„Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej zawiera w szczególności:

a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci;

e. datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;

f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;

g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;

h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

i. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.”

20. Zaktualizowany został zapis dotyczący elementów niezbędnych odpowiedzi na reklamację:

„Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: (...) dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt z Dostawcą Usług w sprawie reklamacji, w skład których wchodzi co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej lub alternatywnie dla adresu poczty elektronicznej inne narzędzie Dostawcy Usług, które umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników.”

21. Doprecyzowano, że możliwość udziału w polubownych metodach sporów konsumenckich przysługuje wyłącznie Abonentom, będącym konsumentami, jak również wskazano aktualną podstawę prawną, z której wynikają zasady i tryb prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowych metod rozwiązywania sporów:

„Spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot Uprawniony (...). Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.”

22. Sprecyzowane zostały zasady dotyczące procedury związanej z ograniczeniem oraz zawieszeniem świadczenia usług w związku z powstałą na koncie Abonenta zaległością:

„W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy Usług przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, Dostawca Usług ma prawo ograniczenia świadczenia usług wobec Abonenta, za uprzednim powiadomieniem Abonenta przez Dostawcę Usług o takim zamiarze, w terminie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia.

Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług 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. W takim przypadku Abonent zobowiązany będzie do zapłaty zaległych należności oraz odszkodowania w związku z

rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, o ile Umowa została zawarta na Warunkach Promocyjnych z Okresem Zobowiązania. Powiadomienia, o których mowa w niniejszym punkcie, Dostawca Usług wysyła do Abonenta na trwałym nośniku (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami). W przypadku Zawieszenia Świadczenia usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 301 Prawo komunikacji elektronicznej.

Jeżeli przed złożeniem Abonentowi przez Dostawcę Usług wypowiedzenia Umowy Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, Dostawca Usług wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta w terminie 3 dni od dnia otrzymania płatności.”

23. Wprowadzono zapisy wskazujące rodzaje udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami:

„Dostawca Usług przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usług Telefonii z Abonentem będącym osobą niepełnosprawną oraz na każde żądanie takiego Abonenta, oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę Usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzenia Abonenckiego lub uruchomieniu świadczonej Usługi w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych lub telefonicznie.

Dostawca Usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swoich Biur Obsługi Klienta/ Salonów Firmowy do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).

Dostawca Usług zapewnia w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.

Dostawca Usług w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.

Dostawca usług zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.

Dostawca Usług, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, udostępnia w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych informacje o:

a. wszystkich oferowanych udogodnieniach dla tych osób, w tym listę Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami,

b. świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami z możliwością wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnością z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez osobę z niepełnosprawnościami.

Dostawca zapewnia na żądanie osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej), będącej konsumentem, doręczenie informacji przedumownych, zwięzłego podsumowania warunków umowy oraz pozostałych informacji wymaganych w Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tę osobę, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

a. w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta będącego osobą niepełnosprawną, albo

b. na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta będącego osobą niepełnosprawną.

Dostawca Usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, udostępnia wzorce dokumentów stosowanych w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym. Stosowna dokumentacja abonencka, sporządzona przy użyciu dużej czcionki znajduje się na stronie internetowej Dostawcy Usług.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta będącego osobą niepełnosprawną przekazuje informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych w postaci papierowej lub elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej - informacje sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej) będącej stroną Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług, sporządzone na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku oraz szczegółowy wykaz wykonanych usług, sporządzony na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku.

Szczegółowe informacje o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej.

Z wyrazami szacunku,

Zarząd Virtual Operator