

Gostynin, dnia 08 października 2024 r.

Szanowni Państwo,

W związku ze zbliżającym się wejściem w życie **ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej, (Dz.U. 2024.1221)**, która 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, które dotyczą świadczenia usług telekomunikacyjnych i które zostały zawarte przed 10 listopada 2024 r. oraz Regulamin usług telekomunikacyjnych. Zmiany prawa oraz wynikające z tego zmiany treści umowy i regulaminu nie wpłyną na warunki cenowe oraz na parametry jakościowe świadczonych na Państwa rzecz usług. **Nie musicie Państwo podpisywać, ani odsyłać nam zaakceptowanych zmian.**

JAKIE ZMIANY WPROWADZAMY W UMOWIE O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Modyfikujemy zapisy dot. jednostronnej zmiany warunków Umowy przez Operatora uchylając postanowienia z dokumentów abonenckich regulujących tę kwestię i wprowadzając następujące postanowienia :

1. Będziemy mogli dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika, w przypadku gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmiany wyniknie bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;
 - b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę w terminie do dnia wejścia zmian w życie, z uwzględnieniem konieczności zwrotu udzielonej ulgi udzielonej w związku ze świadczeniem usług na zasadach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania). Operator 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.

2. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas określony, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku w przypadkach, o których mowa w ust. 1 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator 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 zwrotu ulgi, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator

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.

3. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas nieokreślony, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku, w 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 Operatora do dokonania zmiany warunków Umowy; Operator może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
 - b) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową, w tym:
 - (i) wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową; przy czym podwyższenie Opłat będzie dotyczyło wyłącznie Usług, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie, wzrost kosztów nieprzypisanych do poszczególnych Usług, ale dotyczących łącznie wszystkich usług świadczonych przez Operatora będzie uwzględniany proporcjonalnie, zaś podwyżka będzie proporcjonalna do wzrostu kosztów świadczenia Usług, których dotyczy podwyżka;
 - c) zmiany w ofercie Operatora skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Operator zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Operatora (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator 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.

4. Wykreślamy część postanowienia, która zwalnia nas z obowiązku corocznego informowania Państwa o najkorzystniejszych pakietach taryfowych jeżeli nie wyrazili Państwo zgody marketingowej.

Po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, będziemy Państwa informować co najmniej raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez nas pakietach taryfowych, bez względu na to, czy wyraziliście Państwo zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych. Obowiązek informacyjny został na nas nałożony przepisami prawa.

5. Z paragrafu regulującego świadczenia usług oraz rozwiązania umowy, wykreślamy przesłanki opóźniania się z płatnościami oraz udostępnieniem usług poza lokal. Nie oznacza to jednak, że nie będziemy uprawnieni do podjęcia tych kroków w przypadku zaległości płatniczych.

Procedura windykacyjna oraz zasady rozwiązania umowy z przyczyn związanych z zaległościami płatniczymi została uregulowana kompleksowo w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Znieśliśmy natomiast ograniczenia w zakresie udostępnienia bez naszej zgody usług innym użytkownikom końcowym za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej.

6. Zastrzegamy, że w przypadku, gdy złożą nam Państwo oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu w formie dokumentowej możemy potwierdzić Państwu otrzymanie tego oświadczenia także przez wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Państwa do kontaktu.

JAKIE ZMIANY WPROWADZAMY W REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Wprowadzamy dodatkowe uprawnienia do rozwiązania Umowy przez Państwa:

- a) w przypadku zmiany dostawcy usługi Internetu lub telefonii z przeniesieniem numeru – Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia:

W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru Abonent może wypowiedzieć umowę z Operatorem 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 udzielonej w związku ze świadczeniem usług na zasadach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania); jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Operator 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.

2. W paragrafie dotyczącym odpowiedzialności dostawcy usług dodaliśmy postanowienia dotyczące wysokości odszkodowania z tytułu opóźnienia w przeniesieniu usługi oraz procedurę zmiany dostawcy usług z zachowaniem ciągłości świadczenia usług w sytuacji, gdy nie doszło do zmiany dostawcy usług w ustawowym terminie.

W przypadku, gdy skorzystaliście Państwo z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi przy zmianie dostawcy, a do zmiany tej nie doszło w terminie ustalonym z nowym dostawcą usług, to zasadniczo przysługuje Państwu jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Odszkodowanie to przysługuje Państwu w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych i wypłaca je nowy dostawca usług. Odszkodowanie nie przysługuje Państwu od dotychczasowego dostawcy usług, ani w sytuacji, gdy opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego albo wynikało z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do komunikacji między przedsiębiorcami przenoszącymi usługę.

W przypadku, gdy skorzystaliście Państwo z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi przy zmianie dostawcy, a do zmiany tej nie doszło w terminie 30 dni od ustalonego z nowym dostawcą dnia rozpoczęcia świadczenia usług, to wówczas wnioski o zmianę dostawcy oraz związane z nią czynności uważa się za niebyłe. Oznacza to, że (1) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się bezskuteczne, a dotychczasowa umowa jest kontynuowana – chyba, że złożą Państwo odmienne oświadczenie w tym zakresie i wyrażą wolę zakończenia dotychczasowej umowy, zaś (2) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą.

3. Zmieniliśmy procedurę windykacji należności.

Zastrzegamy, że będzie nam przysługiwać prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy będą Państwo pozostawać w opóźnieniu z zapłatą za świadczone usługi po wyczerpaniu przez nas procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi:

Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:

- a) Operator 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 a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator 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 b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
- d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe); w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego
- e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator 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;
- f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwi korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszony Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

4. 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, że jeśli wypowiedzenie będzie dotyczyć Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, 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 po okresie promocyjnym (pkt. 3 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 automatycznie przedłuży się na czas nieokreślony; wobec tego mogą Państwo sprzeciwić się przedłużeniu Państwa umowy na czas nieokreślony z uwagi na brak akceptacji tego postanowienia, w każdym czasie, nie później jednak niż na 7 dni przed końcem okresu, na jaki umowa została zawarta.

w załączeniu przesyłamy informacje o zmianach w Państwa umowach i regulaminach oraz o Państwa uprawnieniach z nimi związanych.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu :

poniedziałek-piątek w godz. 9:00-17:00 oraz w sobotę w godz. 9:00-13:00 pod nr tel. 24 235 55 77, 501-727-533.

Z poważaniem

SOFTNET Telekom