

Dębica, dnia 07 października 2024 r.

Szanowni Państwo,

już 10 listopada 2024 r. wejdzie w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. **Prawo Komunikacji Elektronicznej.**

Nowe przepisy zastępują w całości Prawo telekomunikacyjne i zmieniają zasady świadczenia przez nas usług. Powyższe powoduje konieczność wprowadzenia zmian w zawartej umowie i w załączonym do niej regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Co się nie zmieni i czego nie musicie robić w związku ze zmianami?

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.

Co się zmieni?

Zmiany, które wprowadzamy dotyczą między innymi:

- 1) przypadków, w których będziemy mogli zmienić umowę oraz tryb dokonywania tych zmian,
- 2) procedury regulującej ograniczanie i zawieszanie świadczenia usług, a także rozwiązanie umowy w przypadku, gdy opóźniacie się Państwo z zapłatą za usługi.

Szczegółowe treści zmian w umowie i w regulaminie znajdują się na kolejnych stronach.

W przypadku braku akceptacji zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone **do dnia 10 listopada 2024 r.** Ponieważ powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa Umowy do przepisów nowej Ustawy, więc w tym przypadku skorzystanie z prawa wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu oznaczonego na jaki Umowa została zawarta sprawi, że będziemy uprawnieni do dochodzenia od Państwa zwrotu przyznanej ulgi w wysokości i na zasadach wskazanych w tej umowie. Obowiązek zapłaty roszczenia nie będzie dotyczył tych Państwa, których umowa przekształciła się na czas nieokreślony.

Cieszymy się, że jesteście Państwo naszymi klientami, dziękujemy za wybór naszych usług.

Pozdrawiamy,

Multinet24

ZMIANY W UMOWIE O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Zmienia się treść 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 siebie pakietach taryfowych, bez względu na to, czy wyraziliście Państwo zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych. Obowiązek informacyjny został na nas nałożony przepisami prawa.

2. Uchylamy postanowienia regulujące jednostronną zmianę warunków wiążącej nas umowy i zastępujemy je poniższą procedurą.

Będziemy uprawnieni do dokonania jednostronnej zmiany postanowień łączącej nas Umowy na czasie określonym, 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 będą korzystne dla Państwa, w tym spowodują obniżenie cen usługi dostępu do Internetu lub dodanie nowej usługi;
- c) zaproponowane Państwu zmiany będą miały wyłącznie charakter administracyjny i nie pociągną za sobą negatywnych skutków dla Państwa.

W przypadku zamiaru wprowadzenia zmian, podamy ich treść do publicznej wiadomości przez publikację na naszej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wyniknie konieczność wprowadzenia zmian nastąpi z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wyniknie z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, przy czym nie będzie on krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

Niezwłocznie po publikacji treści zmian na naszej stronie internetowej:

- a) doręczymy Państwu na trwałym nośniku informacje opublikowane na naszej stronie internetowej;
- b) poinformujemy Państwa na trwałym nośniku o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian i wiążącą się z tym koniecznością zapłaty na naszą rzecz proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg pozostałych do końca obowiązywania umowy, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

3. Z paragrafu regulującego przyczyny zawieszenia 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.

W paragrafie 2 ust 5 Znieśliśmy ograniczenie w zakresie udostępnienia bez naszej zgody usług innym użytkownik końcowym poza lokal - za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej.

4. W par 5 dodaliśmy dodatkowy kanał komunikacji, którym potwierdzimy Państwu złożenie wypowiedzenia umowy.

W przypadku, gdy wypowiedziecie nam Państwo umowę w formie dokumentowej, będziemy mieli prawo do potwierdzenia złożenie tego oświadczenia także poprzez wysłanie Państwu wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany do kontaktu i jednocześnie widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

5. Wszędzie tam, gdzie w dokumentach abonenckich odwoływaliśmy się do Prawa telekomunikacyjnego, zmieniamy to na ustawę Prawo Komunikacji Elektronicznej.

ZMIANY W REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Zmieniliśmy procedurę windykacji należności.

Gdy opóźnią się Państwo z płatnością - w pierwszej kolejności – wyślemy do Państwa wraz z wezwaniem do zapłaty powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi. W przypadku braku uregulowania należności, ograniczenie świadczenia usługi nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia.

W przypadku dalszego braku uregulowania należności, skierujemy do Państwa kolejne wezwanie do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomimy Państwa o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Państwa powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysyłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia usługi.

Wobec upływu 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi i dalszego braku uregulowania należności, powiadomimy Państwa o zamiarze wypowiedzenia umowy z Państwa winy, a następnie rozwiążemy z Państwem umowę, jeśli płatność mimo wszystko nie zostanie wykonana.

Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej będziemy Państwu doręczać na wskazany do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

W przypadku uregulowania przez Państwa zaległych opłat, wznowimy świadczenie ograniczonych lub zawieszonych usług nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat.

W przypadku uporczywego opóźniania się przez Państwa z zapłatą za usługi, gdy nie uregulują Państwo zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, będziemy mogli od razu zawiesić świadczenie usług (pomijając etap ograniczenia w świadczeniu usług).

2. W paragrafie dotyczącym odpowiedzialności dostawcy usług zmieniliśmy postanowienia dotyczące wysokości odszkodowania z tytułu opóźnienia w przeniesieniu usługi.

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.

3. W paragrafie regulującym procedurę zmiany dostawcy usług z zachowaniem ciągłości świadczenia usług dokonaliśmy zmian dotyczących losów umów o świadczenie 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 30 dni od ustalonego z nowym dostawcą dnia rozpoczęcia świadczenia usług, to wówczas wniosek 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.

4. W związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych zmieniamy częściowo klauzulę informacyjną i wskazujemy, że podstawą przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, zaś danych transmisyjnych art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.

5. Wszędzie tam, gdzie w dokumentach abonenckich mowa jest o polubownym rozstrzygnięciu sporów po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego zmieniamy to na postępowanie w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.