

Otmuchów, dnia 22 października 2024r.

Informacja o nowej ustawie **Prawo Komunikacji Elektronicznej** (dalej "PKE")

Dzień dobry,

od 10 listopada 2024r. zacznie obowiązywać nowa ustawa Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U.2024.1221 z dnia 12 lipca 2024r.), która wprowadza szereg zmian korzystnych dla użytkowników. Nowe przepisy zastąpią dotychczas obowiązującą ustawę Prawo telekomunikacyjne z 16 lipca 2004 r., na podstawie której została zawarta Państwa umowa.

W związku z tym jesteśmy zobowiązani do wprowadzenia zmian w treści łączącej nas umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie, który jest jej integralną częścią. Chcemy podkreślić, że zmiany te wynikają wyłącznie z nowych przepisów prawa i mają na celu dostosowanie umowy do wymogów nowej ustawy.

Co to oznacza dla Ciebie?

- ✓ Nie musisz podejmować żadnych działań, aby dalej korzystać z naszych usług.
- ✓ Ta informacja nie oznacza zmiany opłat, ani zmiany czasu trwania zawartej umowy.

Najczęściej zadawane pytania:

P: Czy muszę coś zrobić?

O: Nie, zmiany w umowie są automatyczne i nie wymagają od Ciebie żadnych działań ani wysyłania dokumentów.

P: Co pozostaje bez zmian?

O: Warunki cenowe, jakość usług oraz okres obowiązywania zawartych umów pozostają bez zmian. Nowe przepisy nie wpłyną na koszty, jakość świadczonych usług, ani długość trwania umów.

P: Co dokładnie się zmienia?

O: Zmiany dotyczą głównie procedur związanych z ograniczeniem i zawieszeniem świadczenia usług, rozwiązywaniem umów w przypadku opóźnień w płatnościach, oraz zasad dokonywania przyszłych zmian w umowach.

P: Co jeśli nie zgadzam się na zmiany?

O: Masz prawo do wypowiedzenia umowy do dnia 10 listopada 2024 r., jeśli nie akceptujesz zmian wynikających z nowej ustawy. W przypadku umowy zawartej na czas określony, rozwiązanie umowy wiąże się z obowiązkiem zwrotu proporcjonalnej wartości udzielonej ulgi przewidzianej w umowie. Szczegółowe informacje o zasadach wypowiedzenia znajdziesz w umowie.

Na kolejnej stronie znajdziesz szczegółowy opis zmian i uprawnień mających pierwszeństwo przed zawartą umową.

Dziękujemy za zaufanie i cieszymy się, że możemy świadczyć dla Ciebie nasze usługi.

Pozdrawiamy,

Zespół AN-SAT

Dane kontaktowe:

PPHU AN-SAT Katarzyna Łakoma

Otmuchów ul. Nyska 17a

e-mail: biuro@an-sat.pl tel. 77 545 32 72

www.an-sat.pl

BOK: Pon.-Pt. 9:00-16:00

Informacja o zmianach:

Nowe zmiany wejdą w życie 10 listopada 2024 r. Jeśli nie akceptujesz tych modyfikacji, masz prawo wypowiedzieć umowę do tego dnia, zgodnie z jej postanowieniami. W przypadku rozwiązania umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, będziemy uprawnieni do dochodzenia zwrotu udzielonych ulg, zgodnie z zapisami umowy.

ZMIANY W UMOWIE O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ORAZ W REGULAMINIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH od 10 listopada 2024 roku, z powodu konieczności dostosowania umowy do ustawy "PKE"

1. Zmiana procedury jednostronnej zmiany warunków wiążącej nas umowę. (Art. 306. ustawy PKE)

Zgodnie z nowymi przepisami, dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych lub cennika w następujących przypadkach:

a. zmiana wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawek podatku VAT, albo jest skutkiem decyzji Prezesa UKE;

b. proponowane zmiany spełniają jeden z warunków: są korzystne dla Abonenta, np. prowadzą do obniżenia cen za świadczone usługi lub wprowadzenia nowej usługi, albo mają wyłączny charakter administracyjny i nie wywołują negatywnych skutków dla Abonenta.

Informujemy o powyższych zmianach na naszej stronie internetowej co najmniej miesiąc przed ich wprowadzeniem.

Termin ten może zostać skrócony, jeśli przepisy zostaną opublikowane mniej niż miesiąc przed ich wejściem w życie lub w wyniku decyzji Prezesa UKE o natychmiastowej wykonalności. Niezależnie od publikacji na stronie, niezwłocznie prześlemy Państwu te informacje na trwałym nośniku (np. sms, e-mail z plikiem PDF). Każdorazowo informujemy także o prawie do wypowiedzenia umowy, jeśli nie zaakceptują Państwo tych zmian. W przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony z ww. powodu, informujemy o konieczności zwrotu proporcjonalnej wartości ulg. Termin na skorzystanie z tego prawa nie będzie krótszy niż do wejścia w życie zmian.

2. Obowiązkowe informowanie o najkorzystniejszych pakietach taryfowych. (Art. 302. ustawy PKE)

Jeżeli umowa na czas określony automatycznie przedłuża się w umowę na czas nieokreślony, będziemy informować Państwa na trwałym nośniku (np. e-mailem, alternatywnie wiadomością SMS/WhatsApp, jeśli nie posiadamy adresu e-mail) o najkorzystniejszych dostępnych pakietach taryfowych co najmniej raz w roku, a także co najmniej miesiąc przed takim przekształceniem. Obowiązek ten jest niezależny od wyrażonych zgód marketingowych, aby zapewnić Państwu dostęp do najlepszych ofert.

3. Zmiany dotyczące odszkodowania z tytułu opóźnienia w przeniesieniu usługi. (Art. 319, 326. ustawy PKE)

W przypadku skorzystania przez Pana/Panią z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi podczas zmiany dostawcy usług (np. przeniesienie numeru telefonu), a jeśli zmiana ta nie zostanie zrealizowana w terminie ustalonym z nowym dostawcą, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Odszkodowanie to wynosi 1/4 sumy miesięcznych opłat za usługi telekomunikacyjne, obliczonej na podstawie rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych i jest wypłacane przez nowego dostawcę usług.

Odszkodowanie nie przysługuje: od dotychczasowego dostawcy usług; gdy opóźnienie nie przekroczyło jednego dnia roboczego; lub jeśli opóźnienie wynikało z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany informacji między operatorami przenoszącymi usługę.

4. Zmiana co do losów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdy nie doszło do zmiany dostawcy usług – z zachowaniem ciągłości świadczenia usług – w ustawowym terminie. (Art. 319, 326. ustawy PKE)

W przypadku skorzystania przez Pana/Panią z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi podczas zmiany dostawcy usług (np. przeniesienie numeru telefonu), a jeśli zmiana ta nie została zrealizowana w terminie 30 dni od ustalonego z nowym dostawcą dnia rozpoczęcia świadczenia usług, wówczas proces zmiany dostawcy oraz wszelkie związane z tym czynności uznaje się za bezskuteczne. Oznacza to, że wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się bezskuteczne, a umowa z dotychczasowym dostawcą jest kontynuowana na tych samych warunkach, chyba że abonent zdecyduje inaczej i wyrazi wolę zakończenia umowy. Jednocześnie oznacza to, że umowę zawartą z nowym dostawcą usługi uważa się jednak za niezawartą.

5. Zmiany w zakresie korzystania z usług za pośrednictwem sieci bezprzewodowej. (Art. 353, 354. ustawy PKE)

Zgodnie z nowymi przepisami, nie ograniczamy korzystania z usług za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej o niskiej mocy i krótkim zasięgu (np. Wi-Fi, Mesh), jeśli taka sieć została udostępniona użytkownikom końcowym w Państwa lokalu lub na posesji. Przypominamy jednak, że nasze usługi są przeznaczone co do zasady wyłącznie do użytku w określonej, stałej lokalizacji. Dodatkowo, przy użyciu urządzeń w Państwa lokalu, możemy za Państwa zgodą umożliwić dostęp do sieci Wi-Fi innym, okazjonalnym użytkownikom (np. najemcom) np. w obrębie nieruchomości. W celu uzyskania więcej informacji prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta.

6. Nowe postępowanie w przypadku zaległości płatniczych. (Art. 382. ustawy PKE)

W przypadku zaległości płatniczych, będziemy zobowiązani do podjęcia nowych, opisanych poniżej działań. Procedura opiera się na przepisach ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE) i obejmuje następujące kroki:

6.1. Powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia usług: Jeśli zalegasz z płatnością, najpierw wyślemy powiadomienie (np. e-mailem, sms) o zamiarze ograniczenia świadczenia usług. Oczekujemy na uregulowanie należności.

6.2. Ograniczenie świadczenia usług: Po upływie 7 dni od doręczenia powiadomienia (opisanego w pkt 6.1. powyżej), jeśli nie dokonasz płatności, ograniczymy świadczenie usług. Ograniczenie może obejmować częściowy/okresowy lub całkowity dostęp do internetu (w tym częste powiadomienia przez stronę, a także ograniczoną prędkość). Nadal oczekujemy na uregulowanie zaległości.

6.3. Powiadomienie o zamiarze zablokowania świadczenia usług: Jeśli po upływie dodatkowych 7 dni płatność nadal nie zostanie dokonana, wyślemy drugie wezwanie do zapłaty wraz z informacją o zamiarze zawieszenia usług, które może nastąpić po 3 dniach lub z końcem bieżącego okresu rozliczeniowego.

6.4. Zawieszenie świadczenia usług: Jeśli płatność nie zostanie uregulowana w podanym wyżej terminie, pomimo doręczenia powiadomienia o zamiarze ograniczenia usług, dostawca może zawiesić świadczenie usług, co oznacza zablokowanie dostępu do internetu. W przypadku usług telefonicznych pozostanie możliwość wykonywania połączeń jedynie na numery alarmowe w okresie zawieszenia usługi telefonicznej.

6.4.1. Reklamacje: W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności, zawieszenie usług nie może nastąpić przed upływem 21 dni od zakończenia procesu reklamacyjnego, pod warunkiem, że abonent zapłaci bezsporną część należności.

6.4.2. Jednocześnie informujemy, że ograniczenie lub zawieszenie usług jest konsekwencją braku płatności ze strony abonenta i nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia zaległości płatniczych.

6.5. Możliwość rozwiązania umowy: Jeżeli po upływie 7 dni od zawieszenia usług abonent nadal nie ureguluje zaległości, powiadomimy o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta. Po kolejnym upływie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia umowa może zostać rozwiązana z winy Abonenta, jeżeli zaległości nie zostaną uregulowane. W takim przypadku dostawca usług może dochodzić od Abonenta zwrotu proporcjonalnej części udzielonych ulg lub zapłaty odszkodowania.

6.6. Przywrócenie pełnego działania usług: Po uregulowaniu zaległych płatności wznowimy świadczenie usług w terminie ustawowym, tj. nie później niż w ciągu 1-3 dni od otrzymania wpłaty.

6.7. Uporczywe opóźnienia w płatnościach: Jeśli abonent regularnie opóźnia się z płatnościami i zaległości nie zostaną uregulowane w ciągu 14 dni od doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia usług, możemy zawiesić świadczenie usług bez wcześniejszego ograniczenia ich działania.

6.8. Komunikacja z abonentem: Wszystkie powiadomienia w toku przedsądowej procedury windykacyjnej będą doręczane bezpłatnie na wskazany adres e-mail lub inne środki komunikacji elektronicznej, jeśli są dostępne, alternatywnie na wskazany w umowie adres korespondencyjny.

7. Zmiana procedury potwierdzenia wypowiedzenia umowy. (Art. 295. ustawy PKE)

W przypadku wypowiedzenia umowy w formie dokumentowej (np. wysłane na nasz e-mail), potwierdzimy otrzymania takiego oświadczenia w ciągu 1 dnia roboczego od jego otrzymania. Możemy to zrobić poprzez:

a. wysłanie wiadomości na adres e-mail wskazany przez abonenta do kontaktu w umowie, albo

b. wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer komórkowy wskazany przez abonenta, lub

c. wykonanie połączenia głosowego (maks. 3 próby połączenia) na numer stacjonarny wskazany w umowie.

Niezależnie od powyższego, potwierdzimy przyjęcie wypowiedzenia na trwałym nośniku w ciągu 14 dni od jego otrzymania. Potwierdzenie będzie zawierało informacje o nazwie usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dacie otrzymania wypowiedzenia oraz dacie zakończenia świadczenia usługi.