

Szanowni Abonenci,

Promontel Sp. z o.o. wykonując prawem nałożony obowiązek informuje, że w dniu 10 listopada 2024 roku wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo komunikacji elektronicznej (zwana dalej ustawą) - Dz.U. z dnia 9 sierpnia 2024r., poz. 1221, która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.

W związku z powyższym zobowiązani jesteśmy przedstawić Państwu informacje dotyczące zmian wynikających z nowej regulacji rynku komunikacji elektronicznej, które wpływają na treść łączących nas uregulowań umownych.

Podkreślić należy, iż zmiany przepisów nie wymagają od Państwa jakichkolwiek dodatkowych czynności i nie wpływają na dotychczasowe opłaty, czy okres obowiązywania łączącej nas umowy.

Zgodnie z zapisami ustawowymi w przypadku braku akceptacji poniżej przedstawionych zmian mają Państwo prawo do wypowiedzenia umowy.

Zmiany ustawowe przedstawiają się następująco:

Ustawa wprowadza szczegółowe uregulowania dla procesu ograniczenia i zawieszenie świadczenia Usług z powodu opóźnienia w płatności, w związku z tym stosowane będą następujące zasady wynikające z przepisów ustawy:

- Promontel Sp. z o.o. w przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Promontel Sp. z o.o. może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to dla niego technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia (lub dnia, w którym nastąpiłoby ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne) Abonent nie zapłaci zaległych należności, Promontel Sp. z o.o. niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Abonent niezapłaci zaległych należności, Promontel Sp. z o.o. może zawiesić świadczenie Usługi.
- W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności za Usługę zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
- Promontel Sp. z o.o. wznowia świadczenie Usługi nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Jeżeli w terminie 7 dni od daty zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny ich zawieszenia, Promontel Sp. z o.o. powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności.
- W przypadku Abonenta uporczywie opóźniającego się z zapłatą za Usługę, Promontel Sp. z o.o. powiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Promontel Sp. z o.o. może zawiesić świadczenie tej usługi.

Ustawa modyfikuje zasady jednostronnej zmiany Umowy, w tym sposoby informowania. Z tego względu dostosowujemy obecne postanowienia umowne i obecnie Promontel Sp. z o.o. może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy:

1) gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:

- a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
- b. z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

2) gdy proponowane zmiany:

- a. są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
- b. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.

Promontel Sp. z o.o. może również dokonać jednostronnej zmiany warunków umownych zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane wyżej, na które Promontel Sp. z o.o. nie ma wpływu i których nie mogła przewidzieć.

Promontel Sp. z o.o. będzie podawać do publicznej wiadomości przez publikację na www.promontel.net.pl treść proponowanych zmian umownych z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Bezwzględnie po publikacji na stronie Internetowej treści proponowanych zmian umownych Abonentowi doręczona będzie treść proponowanych zmian na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia zmian w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.

W przypadku braku akceptacji zmian umownych Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Jednakże w przypadku braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania określonego w tej Umowie.

Promontel Sp. z o.o. niezwłocznie będzie informować Abonentów o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy, 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 umownych.

Zgodnie z nową ustawą zmianom ulegają zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji. Reklamacja powinna zawierać wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź.

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych (z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu), a warunkami określonymi w Umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może wypowiedzieć Umowę z winy Promontel Sp. z o.o. a bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym.

Zgodnie z Ustawą uszczegółowieniu ulegają dotychczasowe regulacje odnoszące się do zmiany dostawcy Usługi Internetowej i uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu. Ustawa wskazuje, kiedy rozpoczyna świadczenie usług nowy dostawca.

We wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu określany jest tryb rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą, na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą, bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą.

W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zmiany dostawcy bez zachowania okresu wypowiedzenia, jest on obowiązany do uiszczenia Promontel Sp. z o.o.owi opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden miesiąc, powiększona o odszkodowanie (opłatę wyrównawczą).

Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpi w terminie 30 dni od uzgodnionego terminu, wówczas wypowiedzenie umowy z Promontel Sp. z

o.o. ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie rozpoczęcia świadczenia tej usługi uzgodnionym w umowie z nowym dostawcą, 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 zapewnianego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę lub do dnia uznania umowy z nowym dostawcą za niezawartą.

W związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych 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

Liczymy na dalszą współpracę i dziękujemy za zaufanie, jakim nas Państwo obdarzają.

Informacje na temat wchodzących w życie zmian znajdziecie Państwo również na stronie:

<https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/nowe-prawo-komunikacji-elektronicznej--co-zmieni>

oraz w treści ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku, Dz.U. z dnia 9 sierpnia 2024r., poz. 1221 (<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20240001221/O/D20241221.pdf>)

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości pozostajemy niezmiennie do Państwa dyspozycji.