

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY
w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej

Szanowni Państwo,

z dniem 10 listopada 2024 r. wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221; dalej jako: „PKE”), co wiąże się z koniecznością dostosowania postanowień zawartej z Państwem Umowy. Niniejsze zawiadomienie ma na celu przybliżenie Państwu zasad, na podstawie których będą świadczone Usługi po wejściu w życie nowej ustawy. Nie wpływa to na główne warunki zawartej z Państwem Umowy, w tym m.in. na zakres świadczonych Usług, wysokość uiszczanych opłat czy wskazanych w Umowie terminów.

Aby dalej kontynuować Umowę w tym samym zakresie nie muszą Państwo nic robić.

Poniżej przedstawiamy szczegółowo zmiany wynikające z wejścia w życie PKE i Państwa uprawnienia wynikające z nowej ustawy, które będą obowiązywać od 10 listopada 2024 r.

1) W zakresie dostosowania warunków świadczenia usługi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (art. 291 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizji, usługę telefonii stacjonarnej:

Na żądanie każdego Abonenta z niepełnosprawnościami Operator będzie doręczać mu postanowienia Umowy, Regulaminu, Cennika bądź innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy, w formie dla niego dostępnej. W celu udostępnienia takich dokumentów powinni Państwo skontaktować się z Operatorem telefonicznie pod numerem 343336000 wybierając numer wew. 2 lub za pomocą wiadomości e-mail pod adresem platnosc@alfanet24.pl

2) W zakresie potwierdzania warunków Umowy na trwałym nośniku (art. 294 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizji, usługę telefonii stacjonarnej:

Operator utwali i doręczy Państwu na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz Państwa oświadczenie o zapoznaniu się z tymi warunkami, jeżeli oświadczenia były składane w formie dokumentowej.

3) W zakresie formy wypowiedzenia/rozwiązania/odstąpienia od Umowy przez Abonenta (art. 295 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizji, usługę telefonii stacjonarnej:

1. *Bez względu na formę zawarcia Umowy, mogą Państwo złożyć oświadczenie o jej wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź o odstąpieniu od umowy w formie dokumentowej, w tym również przy wykorzystaniu poczty elektronicznej wysyłając wiadomość e-mail na adres platnosc@alfanet24.pl*
2. *Operator zawiadomi o otrzymaniu od Państwa oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu od umowy, w terminie 1 dnia roboczego od otrzymania oświadczenia, poprzez:*
 - a) *wysłanie wiadomości SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu;*
 - b) *wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, przy czym po wykonaniu co najmniej 3 prób połączenia Operator uzna zawiadomienie za wykonane;*
 - c) *wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu.*

3. Operator potwierdzi przyjęcie Państwa oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu od Umowy na trwałym nośniku, w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, wskazując jednocześnie nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usługi.

4) W zakresie wypowiedzenia przez Abonenta będącego konsumentem umowy obejmującej co najmniej usługę dostępu do internetu wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej (art. 305 ust. 2 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telefonii stacjonarnej:

Jeżeli mają Państwo status konsumenta, to w przypadku wypowiedzenia przez Państwa Umowy w stosunku do którejkolwiek z Usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, będą mogli Państwo wypowiedzieć Umowę również w odniesieniu do pozostałych Usług objętych tą umową.

5) W zakresie ofert wiązanych (art. 305 ust. 1 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizji, usługę telefonii stacjonarnej:

Jeżeli mają Państwo status konsumenta, to w przypadku świadczenia na Państwa rzecz co najmniej usługi dostępu do internetu wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, Operator będzie stosował postanowienia Państwa Umowy odpowiednio do każdej z tych usług w zakresie: maksymalnego okresu obowiązywania Umowy, automatycznego przedłużania Umowy, zmiany Umowy, zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu oraz występowania stałych i znaczących rozbieżności między Umową a wykonaniem usługi.

6) W zakresie automatycznego przedłużania Umowy obejmującej co najmniej usługi dostępu do internetu wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym (art. 305 ust. 3 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizji, usługę telefonii stacjonarnej:

W czasie trwania Umowy mogą Państwo złożyć zamówienie na kolejną Usługę komunikacji elektronicznej bądź na promocyjne urządzenie końcowe. Wówczas Umowa zawarta w stosunku do pierwszej z tych Usług nie ulega przedłużeniu na czas obowiązywania Umowy o świadczenie kolejnej Usługi, chyba że wyrażą Państwo na to zgodę.

7) W zakresie zapewnienia abonentom informacji o alternatywnych taryfach (art. 303 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizji, usługę telefonii stacjonarnej:

Po automatycznym przedłużeniu Umowy, Operator co najmniej jeden raz w roku poinformuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

Ponadto mogą Państwo uzyskać informację o alternatywnych taryfach podczas połączenia z konsultantem Operatora, pod numerem 343336000 wybierając numer wew. 1.

8) W zakresie uprawnienia Dostawcy usług do jednostronnej zmiany warunków Umowy (art. 306 ust. 1-4 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizji, usługę telefonii stacjonarnej:

1. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków zawartej z Państwem Umowy z uwagi na zmianę przepisów prawa lub decyzję Prezesa UKE albo jeżeli proponowane zmiany są wyłącznie na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi albo jeżeli proponowane zmiany mają wyłącznie administracyjny charakter i nie pociągają za sobą dla Państwa żadnych negatywnych skutków.

2. Operator opublikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten będzie mógł być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, nastąpi z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki będzie wynikał z decyzji Prezesa UKE.

3. *Bezwłocznie po publikacji, Operator doręczy Państwu na trwałym nośniku opublikowaną uprzednio treść proponowanych zmian i poinformuje Państwa o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.*
4. *W przypadku braku akceptacji przez Państwa zmian, o których mowa wyżej, mogą Państwo wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zwrotu przyznanych Państwu ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania.*
5. *Termin na realizację przez Państwa uprawnienia do wypowiedzenia Umowy z uwagi na brak akceptacji proponowanych zmian nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.*

9) W zakresie uprawnienia Abonenta do monitorowania wykorzystania usług (art. 317 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telefonii stacjonarnej:

1. *Jeżeli posiadają Państwo status konsumenta, Operator zapewni Państwu, narzędzie do monitorowania poziomu wykorzystania oraz do kontrolowania wykorzystania Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Narzędzie to zapewni dostęp do aktualnych informacji w zakresie wybranej przez Państwa Usługi*
2. *Na wykorzystanie przez Państwa limitu transmisji danych w ramach wybranego pakietu, nie będzie miało wpływu korzystanie ze stron internetowych oraz aplikacji mobilnych ujętych w wykazie stron internetowych i aplikacji istotnych dla zapewnienia dostępu do służb ratunkowych, dostępu do informacji o zdarzeniach kryzysowych lub mających istotny wpływ na sytuację społeczną lub porządek publiczny, mających walor edukacyjny lub realizujących zadania systemu informacji w ochronie zdrowia, opublikowanym przez ministra właściwego ds. informatyzacji w Biuletynie Informacji Publicznej, chyba że przebywają Państwo poza terytorium Polski i korzystają z nich Państwo w ramach usług roamingu międzynarodowego.*

Operator informuje Państwa o:

- a) *zbliżającym się osiągnięciu limitu usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego - przed osiągnięciem takiego limitu,*
- b) *całkowitym wykorzystaniu limitu - niezwłocznie po jego wykorzystaniu.*

10) W zakresie zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu (art. 318 PKE) – obejmuje usługę internetu:

1. *Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu mają Państwo prawo wypowiedzieć Umowę bez konieczności zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku będą Państwo zobowiązani do uiszczenia opłaty, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, ale nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o sumę przyznanych Państwu ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do jej rozwiązania.*
2. *W przypadku skorzystania przez Państwa z uprawnienia, o którym mowa wyżej, powinni Państwo określić tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu:*
 - a) *z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową;*
 - b) *bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;*
 - c) *na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy.*
3. *Wypowiedzenie Umowy w zakresie usługi dostępu do internetu w związku ze skorzystaniem przez Państwa z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę*
4. *Za czynności związane z realizacją Państwa uprawnień, o których mowa wyżej, Operator nie pobiera opłat.*

5. *W razie gdyby nowy dostawca nie rozpoczął świadczenia usługi internetu w ustalonym umownie terminie, dotychczasowy dostawca kontynuuje jej świadczenie na dotychczasowych warunkach, do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę.*
6. *Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy będzie bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą, o czym zostaną Państwo poinformowani przez Operatora.*
7. *Jeżeli nie doszło do rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę w ustalonym umownie terminie, przysługuje Państwu od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie 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 służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do internetu. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę, do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę.*

11) W zakresie zawieszenia bądź ograniczenia świadczenia usług (art. 382 PKE) – obejmuje usługę internetu, usługę telewizyjną, usługę telefonii stacjonarnej:

1. *W przypadku, gdy opóźnią się Państwo z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator może wezwać Państwa do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu Operator może ograniczyć Państwu świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. W odniesieniu do Usług Telefonicznych ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W odniesieniu do Usług Internetowych ograniczenie może polegać na obniżeniu prędkości dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Operatora. W odniesieniu do Usług Telewizyjnych ograniczenie może polegać na ograniczeniu Państwu dostępu do programów telewizyjnych.*
2. *Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług zgodnie z ust. 1 powyżej, nie uiszczą Państwo opłaty za świadczenie usługi, Operator powiadomi Państwa o zamiarze zawieszenia usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia zawiadomienia, Operator zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi. W odniesieniu do Usług Telefonicznych zawieszenie świadczenia Usługi skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. W odniesieniu do Usług Internetowych lub Usług Telewizyjnych, zawieszenie może polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.*
3. *Jeżeli zapłacą Państwo zaległe należności po ograniczeniu świadczenia Usługi, Operator wznowi świadczenie Usługi nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności. Operator stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.*
4. *Jeżeli nie uiszczą Państwo opłaty za daną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Operator powiadomi Państwa o zamiarze wypowiedzenia umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Operator wypowiedzie Umowę z Państwa winy. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Państwa zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Operatorowi będzie przysługiwało prawo do dochodzenia odszkodowania.*
5. *Operator bezpłatnie doręczy Państwu powiadomienia, o których mowa w ust. 1, 2 i 4 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Państwa adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.*

6. Jeżeli będą Państwo uporczywie opóźniać się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Operator powiadomi Państwa o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, z zastrzeżeniem 14 dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator zawiesi świadczenie na Państwa rzecz Usługi, w stosunku do której pozostają Państwo w zadłużeniu.

12) Zakaz ograniczeń w zakresie korzystania z dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej (art. 354 PKE)

Jeżeli zawarta z Państwem umowa, zawierała postanowienia zakazujące udostępniania Usług na rzecz osób trzecich bez zgody Operatora, zakaz ten nie będzie dotyczył nieodpłatnego umożliwienia innym użytkownikom końcowym dostępu do sieci za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej.

Postanowienia Umowy, Regulaminu świadczenia usług bądź Cennika, które są sprzeczne z punktami 1-12, tracą moc wraz z dniem 10 listopada 2024 r., a w ich miejsce stosowane będą warunki opisane w niniejszym Zawiadomieniu.

Wskazujemy jednocześnie, że zgodnie z PKE, jeżeli posiadają Państwo status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, postanowienia z punktów 1-12 dotyczące konsumentów, będą również odnosiły się do Państwa, chyba że złożą Państwo oświadczenie o zgodzie na wyłączenie stosowania wobec Państwa przepisów przyznających niektóre uprawnienia konsumenckie.

UPRAWNIENIE DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej **przysługuje Państwu uprawnienie do wypowiedzenia Umowy**. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, będą Państwo zobowiązani do zwrotu przyznanych Państwu ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania.

Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym zawiadomieniu, może zostać przed Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku, do czasu wejścia w życie PKE, to jest **do dnia 10 listopada 2024 r.** Brak oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w powyższym terminie oznaczać będzie akceptację zmienionych postanowień.

STOSOWANIE NIEKTÓRYCH PRZEPISÓW KONSUMENCKICH DO MIKROPRZEDSIĘBIORCÓW, MAŁYCH PRZEDSIĘBIORCÓW ORAZ ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH

Informujemy, że zgodnie z 292 PKE, do mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 571 ze zm.), stosowane będą następujące przepisy dotyczące konsumentów, chyba że podmioty te wyrażą zgodę na wyłączenie stosowania wobec nich tych przepisów.

- 1) art. 305 ust. 1 PKE, zgodnie z którym w przypadku Umowy obejmującej co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, przepisy art. 287 PKE, art. 300-302 PKE, art. 306-310 PKE, art. 318-320 PKE oraz art. 380 PKE Operator będzie stosował odpowiednio do wszystkich usług objętych tą umową;
- 2) art. 305 ust. 3 PKE, zgodnie z którym w przypadku złożenia zamówienia na dodatkowe usługi lub promocyjne urządzenie, końcowy termin obowiązywania pierwotnej umowy nie ulegnie przedłużeniu, chyba że wyrażą Państwo na to zgodę;
- 3) art. 317 PKE, zgodnie z którym co do usług świadczonych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Operator zapewni narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania tych usług, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie.