

Poznań , 8 października 2024 r.

Szanowni Państwo,

W nawiązaniu do obowiązku nałożonych na Dostawców usług telekomunikacyjnych artykułem . 80 ust. 6 ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1222), w zakresie wynikającym wyłącznie z konieczności dostosowania umowy o świadczenie usług do Prawa komunikacji elektronicznej oraz w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221, dalej „PKE”), które nastąpi 10 listopada 2024 roku, informujemy że zmianie ulegają postanowienia łączącej nas z Państwem Umowy (dalej jako: „Umowa”).

Poniżej przedstawiamy zmiany w zakresie praw i obowiązków związanych z wykonywaniem na Państwa rzecz usług.

Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na poniższe zmiany przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy, w terminie 30 dni od otrzymania przedmiotowego pisma tj. do dnia wejścia w życie ustawy PKE. Jednakże w związku z tym, że proponowane zmiany wynikają bezpośrednio z konieczności dostosowania Umowy do przepisów ustawy PKE, w razie skorzystania z prawa do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Itel Solutions ma prawo dochodzić od Państwa zwrotu udzielonej ulgi, przyznanej Państwu przy zawarciu Umowy.

Ustawa wchodzi w życie 10 listopada 2024 roku



801 833 800 | +48 61 846 50 00



www.itel-solutions.pl



bok@itel-solutions.pl



Oddział Poznań: PGK Centrum I, ul. Marcelińska 90, 60-324 Poznań

Oddział Warszawa: Marynarska Point II, ul. Postępu 15C, 02-676 Warszawa



W zakresie innym niż poniżej opisany umowa nie ulega zmianie, w szczególności zmianie nie ulegają zakres i ceny usług oraz okres obowiązywania Umowy.

Jednocześnie informujemy że jeżeli wobec Państwa nie będzie miał zastosowania art. 292 PKE będziemy od dnia 10 listopada 2024 posługiwać się jednym dokumentem umownym czyli umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oznacza to że postanowienia dotychczas zawarte w regulaminie w tym również postanowienia zmienione na podstawie PKE będą znajdowały odzwierciedlenie w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Dotychczasowe usługi telekomunikacyjne od dnia 10 listopada 2024 roku otrzymują nową definicję „usług komunikacji elektronicznej” która to obejmuje dotychczas świadczone Państwu usługi.

Zasady zmiany warunków umów

1. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub określony w przypadku, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - 1) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
 - 2) z decyzji Prezesa UKE,
 - b) proponowane zmiany:
 - 1) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - 2) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę z zastrzeżeniem konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
3. Operator. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 1, 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 UKE.

4. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3, Operator:

- a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3, oraz
- b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.

5. Operator. może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 z przyczyn, których operator nie mógł przewidzieć i nie miał na nie wpływu.. nie ma wpływu

6. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony, w sytuacjach wskazanych w ust. 5, jak również, gdy wystąpi którakolwiek z następujących okoliczności:

- a) wynikające ze świadczenia usług przy pomocy i na infrastrukturze podmiotu trzeciego polegające na braku możliwości świadczenia Usługi, w szczególności kiedy zostanie dokonana jednostronna zmiana warunków dostarczania usług komunikacji elektronicznej, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi, w tym ceny,
- b) techniczne zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi, w tym ceny,
- c) zmiany związanej z elementami kosztowymi dotyczącymi świadczenia Usług, a wynikających z:
 - 1) wzrostu opłat wynikających z PKE, ustalanych i zależnych od Prezesa UKE, m.in. takich jak opłata telekomunikacyjna, opłata za prawo do wykorzystywania zasobów numeracji, opłata za prawo dysponowania częstotliwościami,
 - 2) zmiany warunków lub opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego, rozliczeniami międzyoperatorskimi, utrzymania lub obsługi infrastruktury,
 - 3) zmiany warunków u dostawcy zewnętrznego, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi, w tym ceny,

7. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 5, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

8. W przypadku dokonania zmian wskazanych w ust. 5 i 6 Operator. doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy oraz o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 7.

9. Operator. niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji oraz innym wynikających z przepisów prawa na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Ograniczenie i zawieszenie usług w przypadku braku płatności po stronie Abonenta

1. Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Operator . może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie będzie dotyczyło wykonywania połączeń na numery alarmowe.

3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator . niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.

4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia usługi.
5. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
6. 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.
7. Operator wznowia świadczenie Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny ich zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.
10. Powiadomienie doręczane jest bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej

Postępowanie reklamacyjne

W zakresie postępowania reklamacyjnego zostaje dodane postanowienie dotyczące wskazania sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź.

Monitorowanie usług

Jeżeli spełnią Państwo kryteria wskazane w art. 292 PKE to w przypadku posiadania usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych Operator zapewni narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania

tych usług, możliwość uzyskania aktualnej informacji a także powiadomi o zbliżającym się limicie oraz przekroczeniu tego limitu.

Obowiązek informacyjny dotyczący najkorzystniejszych pakietów

Na 30 dni przed zakończeniem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi Operator. poinformuje Abonenta na trwałym nośniku o możliwości rozwiązania Umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia oraz o pakietach taryfowych, w tym najkorzystniejszych z których Abonent może skorzystać. W przypadku Umów na czas nieokreślony Operator będzie informował raz w roku o posiadanych ofertach, w tym najkorzystniejszych dla Abonenta.

Forma dokumentowa

1. Operator umożliwia zawarcie lub zmianę umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w formie dokumentowej, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie, w formie dokumentowej w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej

2. W przypadku złożenia przez abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny;

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

3. Obowiązek zawiadomienia w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, uznaje się za wykonany, jeśli zostały wykonane co najmniej 3 próby połączenia z abonentem.

4. Operator potwierdza abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.

Wypowiedzenie umowy

1. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usług transmisji danych używanych do świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.

2. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, o której mowa w ust. 1, dostawca Operator doręcza abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, o której mowa w ust. 1, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową, o której mowa w ust. 1.

3. W przypadku gdy umowa, o której mowa w ust. 1, uległa automatycznemu przedłużeniu, Operator, co najmniej raz w roku, informuje abonenta o najkorzystniejszych oferowanych

przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową, o której mowa w ust. 1.

Uprawnienia Abonenta dotyczące zapewnienia ciągłości dostępu do usługi internetowej oraz związane z przenośnością numerów

Usługa Internetu:

1. nowy podmiot świadczący usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem i określonym w Umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
2. tryby rozwiązania Umowy z dotychczasowym dostawcą:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą,
 - b) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą,
 - c) ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą,
3. w sytuacji gdy rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do Internetu nie nastąpi w ciągu 30 dni od wskazanego terminu to wypowiedzenie Umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne, co powoduje, że Umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą

Przenoszalność numerów:

- a) Jeśli przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie, dotychczasowy dostawca wznawia lub kontynuuje świadczenie usług do czasu przeniesienia numeru.
- b) Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od uzgodnionego terminu w związku z rezygnacją Abonenta, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, wypowiedzenie Umowy z Operatorem staje się bezskuteczne, a w przypadku innych powodów niż rezygnacja Abonenta, umowę z nowym operatorem uważa się za niezawartą.

OPERATOR TELEKOMUNIKACYJNY

Dostawca usług telekomunikacyjnych dla Biznesu



Dodatkowo w umowie będą znajdować się kwestie, które dotychczas znajdowały się w regulaminie a nie uległy zmianom wynikającym z PKE.

W przypadku pytań prosimy o kontakt na adres e-mail: itel.pke@itel-solutions.pl

Z poważaniem,
Zespół Itel Solutions