



Szanowni Państwo,

Pragniemy poinformować, że w dniu **10 listopada 2024 r.** wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024, poz. 1221) (dalej zwana „Ustawą”). Ustawa ta w całości zastąpi aktualnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

Jesteśmy zobowiązani, w związku z powyższym, dokonać zmian we wszystkich umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych ze Stowarzyszeniem Telewizji Kablowej TV-SAT Teofilów C (dalej: „Operator”) **w celu dostosowania ich do wymogów nowej Ustawy.**

UWAGA! Zmiany w umowie nie wpływają na obowiązujący Cennik i nie wymagają podpisania Aneksu do Umowy.

Ustawa wprowadza zmiany w umowach modyfikując zapisy w następujących kwestiach:

I. Zasady automatycznego przedłużania umów

Dotychczasowa treść § 5 Umowy zostaje przekształcona w ustęp 1 oraz dodaje się nowy ustęp 2 o następującej treści:

2. *Nie później niż 30 dni przed zakończeniem okresu umowy zawartej na czas określony, Operator poinformuje Abonenta na trwałym nośniku o:*
 - a. *zbliżającym się automatycznym przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony,*
 - b. *zmianach w warunkach świadczenia Usług po tym przedłużeniu,*
 - c. *dostępnych sposobach rozwiązania Umowy oraz terminach i procedurach jej wypowiedzenia, a także*
 - d. *najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową.*

II. Jednostronna zmiana warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez Operatora

Dotychczasowa treść § 6 Umowy otrzymuje nowe następujące brzmienie:

1. **[Jednostronna zmiana warunków umowy]** *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:*
 - 1) *konieczność wprowadzenia zmian wynika:*

- a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b. z decyzji Prezesa UKE;
 - 2) 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 abonentów.
2. W przypadku gdy zmiana Umowy wynika bezpośrednio z przyczyn określonych w ust. 1 Operator podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na swojej stronie internetowej, a także poprzez wywieszenie w Biurze Obsługi Abonenta treści proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a 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. Operator doręcza na trwałym nośniku abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje wraz z pouczeniem o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania.
3. **[Zmiana warunków umowy na czas określony]** Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ww. ust. 1, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
4. **[Zmiana warunków umowy na czas nieokreślony]** Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony lub która przedłużyła się automatycznie na czas nieokreślony zgodnie z § 5 ust. 2 Umowy.
5. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 3 i 4:
 - a. doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 6,
 - b. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie bez konieczności zapłaty odszkodowania.
6. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ww. ust. 5a, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
7. Informacja, o której mowa w ust. 2 zawiera:
 - a. treść proponowanej zmiany,
 - b. pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.
8. Abonent, do dnia wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa powyżej, może złożyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta oznacza akceptację zmian.
9. Operator niezwłocznie informuje Abonenta 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 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 umowy.

III. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku opóźnień w płatnościach

Ustawa reguluje kwestię niepłacenia przez abonentów rachunków oraz warunków zaprzestania w takim przypadku świadczenia usług przez Operatora.

Wprowadziliśmy, w związku z tym następujące zmiany w § 7 Umowy:

- w ust. 1 słowo „wstrzymania” zostało zamienione na „ograniczenia lub zawieszenia”;
- pkt 1 a. otrzymuje nowe brzmienie:
 - a. *gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie wyżej określonego terminu, Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Następnie, jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi, które to zawieszenie może nastąpić po upływie kolejnych 3 dni.*
- zostaje dodany nowy pkt 1 b. o następującym brzmieniu:
 - b. *gdy 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 tej usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.*
- kolejne punkty z ust.1 zmieniają swoje numery porządkowe (b=>c, c=> d, d=>e, e=> f), a treść ich pozostaje taka sama.
- zostały dodane nowe ustępy 2, 3 i 4 o następującym brzmieniu:
 2. *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. *Operator, w przypadku, gdy:*
 - 1) *ograniczył świadczenie usługi albo*
 - 2) *zawiesił świadczenie usługi,**– niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.*
 4. *Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej z przyczyn wskazanych w ww. ust. 1 pkt a. i pkt b. nie ustały przyczyny jej 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.*

A dotychczasowe ustępy 2,3,4 otrzymały nową numerację: odpowiednio 5,6 i 7.

IV. Wypowiedzenie umowy z winy Operatora

Ustawa wprowadza nowe uprawnienie dla Abonenta będącego konsumentem do wypowiedzenia Umowy z winy Operatora.

Dlatego wprowadziliśmy w § 7 Umowy nowy ustęp 8, o następującym brzmieniu.

8. *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 po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Operatora. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu zobowiązania.*

Dotychczasowe ust. 5-12 otrzymał nowe numer porządkowy, odpowiednio 9-16.

V. Prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi

Ustawa modyfikuje zasady korzystania z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu.

Dlatego, wprowadziliśmy:

- dodatkowe zapisy w Regulaminie korzystania z usług Stowarzyszenia Telewizji Kablowej TV-SAT Teofilów C. Dotychczasowy pkt XI Regulaminu (postanowienia końcowe) stał się pkt. XII, a §25 i §26 odpowiednio §26 i §27. Nowy §25 otrzymuje następujące brzmienie:

XI. Uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu

§25

1. *Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.*
 2. *Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.*
 3. *Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z Operatorem, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.*
 4. *W celu zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu Abonent składa Operatorowi wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu.*
 5. *We wniosku, o którym mowa w ust.4 Abonent określa tryb zmiany Operatora:*
 - a. *z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Operatorem,*
 - b. *bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Operatorem, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia.*
 6. *Wypowiedzenie umowy z Operatorem staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.*
 7. *W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 2, Operator kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.*
 8. *Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 2:*
 - a. *wypowiedzenie umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,*
 - b. *umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.*
- w § 7 ust. 14 i 16 Umowy (nowa numeracja, po zmianach opisanych w pkt. III i IV niniejszego pisma) wprowadziliśmy odpowiednie odestania do ww. §25 Regulaminu, w ust. 14 po słowie „z zastrzeżeniem” dodaliśmy „§25 Regulaminu”, a w ust. 16, po słowach: „opłaty jednorazowe” dodaliśmy: „opłaty wynikające z §25 Regulaminu”.

VI. Reklamacje

Ustawa modyfikuje zasady postępowania reklamacyjnego.

Dlatego, wprowadziliśmy następujące zmiany w § 22 Regulaminu dostosowując procedurę reklamacyjną do nowych przepisów:

- Ust. 1 otrzymał nowe brzmienie:
 1. *Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi:*
 - a) *pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Operatora*
 - b) *drogą elektroniczną na adres boa@teofilowc.pl,*
 - c) *ustnie – telefonicznie, pod numerem telefonu 42 611 81 67 albo osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Operatora.*
 - d) *za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej udostępnionych przez Operatora, jeśli Operator umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji.*
- Ust. 5 otrzymał nowe brzmienie:
 5. *Reklamację należy złożyć w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamacje złożone po upływie tego terminu pozostają bez rozpoznania.*
- W ust. 6 został dodany następujący pkt i), a dotychczasowy pkt i) otrzymał literę j):
 - i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
- W ust. 12, po zdaniu pierwszym dodane zostało zdanie: *„W przypadku nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, reklamację uznaje się za uwzględnioną.”*
- Dodany został nowy ust. 17 (dotychczasowy ust. 17 otrzymał kolejny numer porządkowy tj. 18, a jego treść pozostała bez zmian), o następującej treści.
 17. *Odszkodowania i zwroty - W przypadku uznania reklamacji, Operator zobowiązuje się do wypłaty odszkodowania lub dokonania odpowiednich korekt w należnościach zgodnie z żądaniami Abonenta. Zwroty zostaną dokonane w formie określonej przez Abonenta, nie później niż w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.*

VII. Zasady dotyczące umów pakietowych (tzw. Usługi wiązane)

Ustawa wprowadza dla konsumentów nowe zasady rozwiązania Umowy dotyczącej ofert wiązanych oraz wprowadza zasadę braku wpływu dokupienia usługi w trakcie trwania Umowy na czas trwania tej Umowy.

Zasady te dotyczą sytuacji, gdy konsument zawiera umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym.

W związku z tym dodaliśmy do Umowy następujące zapisy:

- W § 1 Umowy dodaliśmy nowy ust. 8 i 9 o następującym brzmieniu:
 8. *Jeżeli Abonent zawiera umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym (tzw. Usługi wiązane), Operator stosuje do wszystkich usług objętych Umową przepisy dotyczące*

wypowiedzenia Umowy, zmiany dostawcy usługi, zachowania ciągłości usługi oraz dochodzenia przez Abonenta roszczeń z tytułu nienależytego wykonania Umowy.

9. Złożenia zamówienia w trakcie trwania Umowy na dodatkowe usługi lub promocyjne urządzenia końcowe nie może powodować wydłużenia pierwotnego okresu obowiązywania umowy, chyba że konsument wyrazi na to zgodę.

- W § 7 Umowy dodaliśmy nowy ust. 16 o następującym brzmieniu:

16. Jeżeli Abonent będący konsumentem ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową, w tym również sprzedaż urządzenia telekomunikacyjnego.

Zmiany wchodzi w życie z dniem **10 listopada 2024 r.**

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

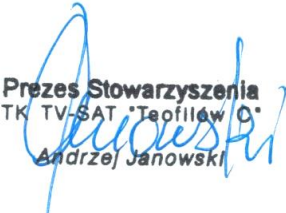
Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone do dnia 9 listopada 2024 r.

W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy przed końcem czasu oznaczonego na jaki Umowa została zawarta, Operator będzie mieć prawo dochodzić od Abonenta odszkodowania na zasadach wskazanych w tej umowie.

Pełna treść Umowy w tym Regulaminu po zmianach jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej STK (w formie trwałego nośnika), a także na Państwa życzenie zostanie dostarczona bezpośrednio do skrzynek pocztowych w formie papierowej.

W celu potwierdzenia poinformowania Państwa o zmianach została też wysłana stosowna wiadomość SMS.

Z poważaniem,


Prezes Stowarzyszenia
TK TV-SAT "Teofilów C"
Andrzej Janowski

Zarząd Stowarzyszenia
Telewizji Kablowej
TV-SAT Teofilów C