

Szanowni Państwo,

W związku ze zbliżającym się wejściem w życie ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej PKE, które zastąpi obowiązującą dotąd ustawę Prawo Telekomunikacyjne, konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki będziemy stosować od 10 listopada 2024 r.**

#### **Jakie dokumenty zmieniamy:**

Zmieniamy wszystkie umowy łączące nas z Państwem, które dotyczą świadczenia usług telekomunikacyjnych, które zostały zawarte przed 10 listopada 2024 r. oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez OTVARTA.

#### **Jakie zmiany wprowadzamy:**

##### Zmiany w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych:

- 1) w § 3 ust. 2 Umowy w ostatnim zdaniu dodajemy zapis o tym, że informacja przed zakończeniem okresu promocyjnego będzie obejmowała także warunki, na jakich umowa będzie obowiązywać.
- 2) w § 3 po ust. 3 Umowy dodajemy postanowienie ust. 3a uprawniające Państwa do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy OTVARTA:  
*„Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy OTVARTA w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy.”*
- 3) w § 3 ust. 4 Umowy dodajemy uprawnienie do wypowiedzenia Umowy obejmującej pakiet usług:  
*„W przypadku, gdy Abonent zawarł Umowę obejmującą Usługę Telefonii Komórkowej lub Usługę Internetu Mobilnego, oraz inną Usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.”*
- 4) w § 3 ust. 5 Umowy zmieniamy zapis z uwagi na zmianę regulacji prawnych zw. ze zmianą dostawcy usługi internetu i dostawcy usługi telefonii:  
*„Abonent chcący dokonać zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub dostawcy usługi telefonii z przeniesieniem numeru, może wypowiedzieć umowę z OTVARTA bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zwrotu ulgi na zasadach określonych w § 3 ust.8 Umowy. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru telefonu nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie OTVARTA wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru telefonu nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.”*
- 5) w § 3 ust. 6 w pkt lit a Umowy dodajemy zastrzeżenie, że wypowiedzenie Umowy z powodu braku zapłaty przez Państwa może nastąpić po wyczerpaniu trybu ograniczenia i zawieszenia Usługi, o którym mowa w § 6 ust. 14 Regulaminu.

- 6) w § 3 ust. 7 Umowy zmieniamy zapis w ten sposób, że rozbudowujemy zapis o szczegółowe uregulowania dot. prawa wypowiedzenia przez nas umowy w przypadku braku zapłaty przez Państwa, z których wynika, że możemy Umowę wypowiedzieć:
- „w przypadku opóźnienia z zapłatą za świadczoną Usługę przez Abonenta – po ograniczeniu świadczenia Usługi a następnie po zablokowaniu Usługi z zachowaniem trybu wskazanego w § 6 ust. 14 Regulaminu, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni o zawieszenia Usługi.”*

Dodajemy też informację o sposobie przekazywania powiadomień, w tym o ograniczeniu lub zawieszeniu usługi:

*„Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub SMSem.”*

- 7) w § 4 Umowy zastępujemy ust. 1 – 4 postanowieniami regulującymi warunki i tryb dokonywania jednostronnej zmiany warunków Umowy przez OTVARTA w następującym brzmieniu:
1. *OTVARTA może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zarówno w trakcie okresu promocyjnego jak i po jego zakończeniu w przypadku, gdy:*
    - a) *konieczność wprowadzenia zmian wynika (i) ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub (ii) decyzji Prezesa UKE, lub*
    - b) *proponowane zmiany (i) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.*

*W takich przypadkach razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zwrotu udzielonej ulgi na zasadach określonych w § 3 ust. 8 Umowy, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. OTVARTA publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy.*
  2. *OTVARTA może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług w trakcie okresu promocyjnego także wówczas, gdy konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które OTVARTA nie ma wpływu i których nie mogła przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – OTVARTA może zmienić warunki Umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak największym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zwrotu ulgi, o którym mowa w § 3 ust. 8 Umowy, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. OTVARTA doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.*
  3. ***OTVARTA może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas nieokreślony po zakończeniu okresu promocyjnego przypadkach, o których mowa w ust 1 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także w następujących przypadkach:***
    - a) *wydania decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, prawomocnego orzeczenia sądów*

powszechnych zobowiązujących lub uprawniających OTVARTA do dokonania zmiany warunków Umowy; OTVARTA może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;

- b) jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl)), dalej „wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. OTVARTA może zmienić opłaty do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat OTVARTA może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat OTVARTA może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika OTVARTA nie skorzystała z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia OTVARTA skorzystała zobowiązana jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez OTVARTA.
- c) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową, w tym:
- (i) wzrostu kosztów udostępniania OTVARTA sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług, w tym sieci roamingowych;
  - (ii) wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
  - (iii) wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - (iv) wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
  - (v) wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
  - (vi) wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających OTVARTA w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;

przy czym podwyższenie Opłat będzie dotyczyło wyłącznie Usług, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie, wzrost kosztów nieprzypisanych do poszczególnych Usług, ale dotyczących łącznie wszystkich usług świadczonych przez OTVARTA będzie uwzględniany proporcjonalnie, zaś podwyżka będzie proporcjonalna do wzrostu kosztów świadczenia Usług, których dotyczy podwyżka. Nadto, jeśli OTVARTA podwyższyła Opłaty o wskaźnik, o którym mowa w punkcie lit b powyżej, za dany okres czasu, to w oparciu o wzrost kosztów świadczenia

*Usług OTVARTA może podwyższyć Opłaty tylko w zakresie wzrostu danego kosztu powyżej Wskaźnika CPI za dany okres;*

- d) *zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;*
- e) *zmiany w ofercie OTVARTA skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu), przy czym w takiej sytuacji OTVARTA zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie OTVARTA (np. inna prędkość Internetu);*
- f) *wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (OTVARTA może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);*
- g) *zmiany w warunkach umownych OTVARTA z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług. Takie zmiany obejmują:*
  - (i) *zmianę przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz OTVARTA i wiążących ją (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają OTVARTA infrastrukturę, sieci, oprogramowanie);*
  - (ii) *zaprzestanie przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów na rzecz OTVARTA, z przyczyn niezależnych od OTVARTA (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają OTVARTA infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt);*
  - (iii) *utrata przez OTVARTA prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;*
  - (iv) *wprowadzenie przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez OTVARTA, w tym ich zakres i poziom;*
- h) *w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które OTVARTA nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – OTVARTA może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwęższym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie.*

*W razie braku akceptacji tych zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, o której mowa w § 3 ust. 8 Umowy, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. OTVARTA doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.*

#### Zmiany w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych:

- 8) w § 6 ust. 14 i 15 Regulaminu wprowadzamy zapisy dot. procedury ograniczenia i zawieszenia świadczenia Usługi, która musi zostać wyczerpana przed wypowiedzeniem umowy z uwagi na brak płatności z Państwa strony:  
*„14. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:*

- a) OTVARTA informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
  - b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej OTVARTA może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); OTVARTA nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
  - c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności OTVARTA powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
  - d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas OTVARTA może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
  - e) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi OTVARTA powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
15. Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności OTVARTA powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności”
- 9) w § 13 ust. 10<sup>1</sup> i 11 Regulaminu dodajemy zapis, że będziemy informować Państwa zarówno o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi jak i o całkowitym wykorzystaniu tego limitu.
- 10) w § 13 ust. 36 Regulaminu skracamy okres czasu, w którym będą mogli Państwo zachować dostęp do skrzynki mailowej z naszą domeną po zakończeniu Umowy z 12 do 6 miesięcy.
- 11) w § 15 Regulaminu uaktualniamy ust. 3 w związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych:  
„Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej OTVARTA przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec OTVARTA wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.”,
- a także ust. 13 poprzez wskazanie art. 386 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej jako podstawy prawnej przetwarzania danych transmisyjnych.
- 12) w § 15 ust. 15 zastrzegamy możliwość, a nie obowiązek prowadzenia spisów abonentów.

Ponadto wszędzie tam, gdzie w naszych dokumentach odwoływaliśmy się do Prawa telekomunikacyjnego, zmieniamy to na ustawę Prawo Komunikacji Elektronicznej.

**Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:**

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 9 listopada 2024 r. Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz. Muszą jednak liczyć się Państwo, że jeśli wypowiedzenie będzie dotyczyć Umowy z okresem promocyjnym, który nadal trwa, będą Państwo musieli zwrócić nam ulgę, którą Państwu udzieliliśmy (proporcjonalnie pomniejszoną za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania).

W przypadku braku akceptacji postanowienia uprawniającego nas do jednostronnej zmiany warunków umowy na czas nieokreślony po okresie promocyjnym (pkt. 7 ust. 3 powyżej):

- jeśli Państwa umowa jest umową na czas nieokreślony z trwającym okresem promocyjnym – postanowienie to będzie dotyczyć Państwa Umowy dopiero po tym, jak okres promocyjny się zakończy; wobec tego mogą Państwo złożyć oświadczenie o woli rozwiązania Umowy wraz z zakończeniem okresu promocyjnego z uwagi na brak akceptacji tego postanowienia,
- jeśli Państwa umowa jest umową na czas nieokreślony po okresie promocyjnym – mogą Państwo umowę wypowiedzieć bez konsekwencji finansowych.

Z poważaniem  
OTVARTA Sp. z o.o.