

OGÓLNY WYKAZ ZMIAN

1. **Sformułowanie „Prawo Telekomunikacyjne” zastępujemy sformulowaniem „Prawo komunikacji elektronicznej”.**
2. **Sformułowanie „Usługa telekomunikacyjna” zastępujemy sformulowaniem „usługa komunikacji elektronicznej” chyba, że zgodnie z zapisami Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej odwołanie wyjątkowo odnosi się do usługi telekomunikacyjnej.**
3. **Zmieniliśmy występujące w umowie lub regulaminie odesłania do odpowiednich przepisów Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej z dotychczasowych, zawartych w Ustawie Prawo telekomunikacyjne.**
4. **Okres wypowiedzenia dla umów bez okresu zobowiązania lub – w przypadku jego zastrzeżenia – po upływie okresu zobowiązania wynosić będzie miesiąc od daty złożenia wypowiedzenia:**
„Dla umów zawartych na czas nieokreślony lub po zakończeniu okresu zobowiązania okres wypowiedzenia wynosi miesiąc i biegnie od dnia, w którym nastąpiło wypowiedzenie.”
5. **Podaliśmy adres poczty elektronicznej, na który można składać wypowiedzenia w formie dokumentowej:**
„Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej na adres: biuro@virtuaoperator.pl.”
6. **Dodaliśmy definicję Oferty Wiązanej:**
„OFERTA WIĄZANA: Oferta Usług, obejmująca co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej.”
7. **Wskazaliśmy zasady rozwiązywania umowy w odniesieniu do Oferty Wiązanej:**
„Dostawca Usług dopuszcza możliwość rozwiązywania umowy w zakresie pojedynczej usługi objętej ofertą Wiązaną.”
8. **Zmieniliśmy powody, dla których możliwe jest wprowadzenie jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej z Abonentem przez Dostawcę Usług:**
 1. Dostawca Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Warunkach Umowy. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo do odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 307 lub art. 308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej oraz zgodnym z postanowieniami od pkt. 1.1.-4. w zakresie wszystkich usług.
 - 1.1. Tryb wprowadzenia proponowanych przez Dostawcę Usług zmian Warunków Umowy określają pkt. 1. – 4. Umowy w zakresie wszystkich usług oraz art. 306-308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej.
 - 1.2. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - ii. z decyzji Prezesa UKE;
 - b) proponowane zmiany:
 - i. są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.
 - 1.3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w odniesieniu do Umów z Abonentami z trwającym Okresem Zobowiązania, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w pkt. 1.2., na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
 - 1.4. W odniesieniu do Umów z Abonentami po Okresie Zobowiązania lub Umów Abonenckich bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podwyższenia wysokości Opłat (rozumianych jako Opłaty Abonentowe, Opłaty Powiązane i Opłaty za Usługi Serwisowe) należnych za Usługi i Usługi Dodatkowe nie objęte Okresem Zobowiązania z poniżej wskazanych obiektywnych powodów, które wpływają na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług:
 - a. zmiana cen towarów i usług potwierdzona zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych („Wskaźnik CPI”), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego („GUS”), przy czym:
 - (i) zmiana Opłat będzie obliczana zgodnie z wzorem: $\text{Dotychczasowa Opłata brutto} \times \text{Mnożnik}$;
 - (ii) „Mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu Wskaźnikowi CPI, (np. opublikowany wskaźnik 105,0 – mnożnik zmiany 105,0%);
 - (iii) „Dotychczasowa Opłata brutto” oznacza Opłatę za daną Usługę lub Usługę Dodatkową, ustaloną na dzień dokonywania zmiany, bez uwzględnienia przyznawanych rabatów, takich jak rabaty za wyrażenie Zgód i za e-fakturę, i terminowe regulowanie należności zdefiniowanych w obowiązujących Abonenta Regulaminach promocji, bez względu na to, czy Abonent spełnił warunki dla uzyskania tych rabatów;
 - (iv) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;
 - (v) Dostawca Usług może zmieniać Opłaty tylko na podstawie Wskaźnika CPI publikowanego za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta;
 - (vi) Dostawca Usług może podwyższyć Opłaty po opublikowaniu danego CPI Cen, maksymalnie o kwotę wynikającą z wyczerpania na podstawie zasad przedstawionych w pkt. 1.4. lit. a. ppkt. (i)-(v) powyżej;
 - b. wprowadzenie bądź podwyższenie opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku z świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych, takich jak opłaty na Polski Instytut Sztuki Filmowej, dopłata do świadczenia usługi powszechnej, opłaty telekomunikacyjne przewidziane przepisami ustawy „Prawo komunikacji elektronicznej”;
 - c. wprowadzenie nowej lub podwyższenie istniejącej opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku z świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych lub podwyższenie stawki takiej opłaty;
 - d. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
 - e. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu udostępniania tych treści w ramach Usług Dodatkowych;
 - f. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej od Dostawcy Usług za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
 - g. podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowych opłat należnych od Dostawcy Usług za energię elektryczną niezbędną do świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych;
 - h. wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków z zakresu obronności i bezpieczeństwa;
 - i. wzrost kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług;
 - j. wzrost kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego lub zasadniczego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
 - k. wzrost kosztów zewnętrznego finansowania dłużnego, wynikający z wzrostu stóp procentowych stosowanych przez banki i inne instytucje finansujące, przeznaczonych na pokrycie kosztów świadczenia Usług i Usług Dodatkowych, a w tym pozostałych kosztów wymienionych w lit. b.-j. powyżej;
 - l. wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zalecenia pokontrolnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wydanie prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, które zobowiązuje lub uprawnia Dostawcę Usług do dokonania zmiany Opłat;
 - m. wystąpienie obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy Usług okoliczności, na które nie ma on wplywu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy z Abonentem przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy z Abonentem na uzgodnionych warunkach.
 - 1.5. Przy czym, jeśli wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług w danym roku nie przewyższa Wskaźnika CPI, postanowienie pkt. 1.4. lit. a.-k. nie będzie mieć zastosowania w odniesieniu do Umów z Abonentami, na podstawie których Opłaty po Okresie Zobowiązania rosną automatycznie po upływie każdego 12 (dwunastu) miesięcy licząc od upływu Okresu Zobowiązania.
 - 1.6. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Opłat w oparciu o inne podstawy niż Wskaźnik CPI (o których mowa w pkt. 1.4. lit. b.-m.), muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na wysokość Opłat i kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług. Ponadto, jeśli Dostawca Usług w danym roku kalendarzowym:
 - a. zmienił Opłaty o Wskaźnik CPI, to w oparciu o pkt 1.4. lit. b.-k. (wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych) może w tym roku kalendarzowym podwyższyć Opłaty tylko w zakresie wzrostu kosztów powyżej zmiany w oparciu o Wskaźnik CPI za dany rok;
 - b. podwyższył Opłaty w oparciu o pkt 1.4. lit. b.-k. (wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych), to nie może w tym roku kalendarzowym podwyższyć Opłaty w oparciu o Wskaźnik CPI.
 - 1.7. Wprowadzając zmiany Opłat, o których mowa w pkt. 1.4. lit. b.-m., Dostawca Usług może uwzględnić daną okoliczność faktyczną wyłącznie jednokrotnie i jako podstawę zmiany w oparciu tylko o jeden z powodów wymienionych w pkt. 1.4. lit. b.-m., powyżej.
 - 1.8. Dostawca Usług informując Abonentów o podwyższeniu Opłaty, o którym mowa w pkt. 1.4-1.5. zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Opłat.
 - 1.9. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnej obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty.
 - 1.10. Dostawca Usług obniży Opłaty w ciągu maksymalnie dwóch okresów rozliczeniowych po opublikowaniu danego Wskaźnika CPI oraz według

wyliczenia przeprowadzonego zgodnie z pkt. 1.4. lit. a. powyżej, jeśli wystąpi deflacja (Mnożnik, o którym mowa w pkt. 1.4. lit. a. ppkt (i)-(ii) będzie mniejszy niż „100%”) – za wyjątkiem sytuacji, w której w poprzednim roku kalendarzowym Dostawca Usług nie dokonał podwyżki danej Opłaty w oparciu o Wskaźnik CPI (mimo że był do tego uprawniony).

1.11. W odniesieniu do Umowy Abonenckiej zawartej bez Okresu Zobowiązania przez 6 miesięcy od jej zawarcia Dostawca Usług nie może zmieniać Opłaty zgodnie z pkt. 1.4. lit. a.-k. (w oparciu o Wskaźnik CPI i wzrost kosztów świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych).

1.12. W celu odzwierciedlenia skutków okoliczności o niefinansowym charakterze Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy po Okresie Zobowiązania lub w razie zawarcia Umowy Abonenckiej bez Okresu Zobowiązania, w przypadku konieczności zaprzestania świadczenia lub zmiany zakresu w całości lub części Usług lub Usług Dodatkowych z poniżej wskazanych powodów wywołujących konieczność dokonania takiej zmiany:

a. wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wydanie prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Dostawcę Usług do dokonania zmiany;

b. wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;

c. zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Dostawcy Usług świadczenia niezbędnego Dostawcy Usług do wykonywania Usług lub Usług Dodatkowych (np. w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, dostępu do sieci, dostarczania lub udostępniania oprogramowania, sprzętu lub treści audiowizualnych);

d. zaprzestanie nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany Warunków Umowy;

e. wycofywanie, zmianę na inną lub modyfikację technologii lub ujednoczenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian (np. optymalizacji wykorzystania zasobów; technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry Usług będą istotnie odbiegać od powszechnie stosowanych w świadczeniu podobnych usług na rynku);

f. w przypadku wystąpienia obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy Usług okoliczności, na które nie ma on wpływu, i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.

1.13. Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 1.12., muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług. Ponadto, w razie zajścia okoliczności wskazanych w pkt. 1.12. lit. a. (działanie państwa) Dostawca Usług może zmienić Warunki Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami.

1.14. Jeżeli zmiana, o której mowa w pkt. 1.12. będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia Usługi Dodatkowej, za którą Umowa przewiduje odrębną Opłatę, Opłata nie będzie pobierana.

1.15. Dostawca Usług informując Abonentów o zmianie Warunków Umowy, o których mowa w pkt. 1.12-1.13. zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Warunków Umowy oraz zakres jego wpływu na konieczność zmiany Warunków Umowy.

1.16. Ponadto, Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Opłat Warunków Umowy, o ile taka zmiana będzie wyłącznie na korzyść Abonentów.

2. W przypadku, gdy proponowane zmiany Warunków Umowy wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej Usługi, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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 przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

2.1. Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w pkt. 2., Dostawca Usług:

a. doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa powyżej w pkt. 2., oraz

b. informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, przed upływem Okresu Zobowiązania, przy czym termin na realizację tego prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

3. Dostawca Usług doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, o której mowa pkt. 1.3, 1.4. oraz 1.12. z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:

a. dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego

środka porozumiewania się na odległość, lub

b. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Dostawca Usług podaje również do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie.

3.1. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 3., z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 1.3. Dostawca Usług nie przysługuje odszkodowanie w związku z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej.

4. Dostawca Usług 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 otrzymania 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. Dla Abonentów niebędących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej Dostawca Usług podaje tę informację niezwłocznie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.

9. Doprecyzowaliśmy, że są Państwo zobowiązani nie udostępniać usługi Internetu osobom trzecim w celach zarobkowych chyba, że umowa zawarta między stronami stanowi inaczej:

„Abonent zobowiązany jest do nieudostępniania Usługi Internetu osobom trzecim w celu odpłatnego świadczenia usług komunikacji elektronicznej chyba, że zawarta umowa dopuszcza taką możliwość”.

10. Wskazaliśmy okres, w jakim będzie Państwu udostępniana poczta elektroniczna po rozwiązaniu umowy o świadczenie usług, o ile adres poczty związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy Usług:

„W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Dostawca Usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy Usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od rozwiązania umowy.”

11. Wskazaliśmy, że możemy uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług od konieczności zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile jest to niezbędne do świadczenia usług:

„Dostawca Usług może uzależnić zawarcie umowy od zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.”

12. Opisaliśmy zasady ograniczenia oraz zawieszenia świadczenia usług w związku z powstałą zaległością w płatnościach:

„W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy Usług przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, Dostawca Usług ma prawo ograniczenia świadczenia usług wobec Abonenta, za uprzednim powiadomieniem Abonenta przez Dostawcę Usług o takim zamiarze, w terminie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia.

Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług powiadamia tego 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, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług 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. W takim przypadku Abonent zobowiązany będzie do zapłaty zaległych należności oraz odszkodowania w związku z rozwiązaniem umowy przed upływem okresu zobowiązania, o ile umowa została zawarta na warunkach promocyjnych z okresem zobowiązania. Powiadomienia, o których mowa w niniejszym punkcie, Dostawca Usług wysyła do Abonenta na trwałym nośniku (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami). W przypadku zawieszenia świadczenia usługi dotyczącego umowy na warunkach promocyjnych okres zobowiązania ulega przedłużeniu o czas zawieszenia świadczenia usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 301 Prawo komunikacji elektronicznej.

Jeżeli przed złożeniem Abonentowi przez Dostawcę Usług wypowiedzenia umowy Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, Dostawca Usług wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta w terminie 3 dni od dnia otrzymania płatności.

13. Dodaliśmy zapis dotyczący odpowiedzialności za naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa:

„W przypadku gdy Dostawca Usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień

w wysokości 1/30 średniej opłaty abonamentowej i opłaty powiązanej (o ile ma zastosowanie) liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.”

14. Dodaliśmy zapis wskazujący na uprawnienie Abonenta, będącego konsumentem do rozwiązania umowy w niektórych przypadkach nieprawidłowości w świadczeniu Usług:

„W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych (za wyłączeniem usługi dostępu do Internetu), a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć ją z winy Dostawcy Usług. W takim przypadku Dostawca Usług nie przysługuje odszkodowanie w związku z rozwiązaniem umowy przed upływem okresu zobowiązania, a wypowiedzenie rozciąga się na wszystkie usługi objęte Ofertą Wiązaną.”

15. Wskazaliśmy adres poczty elektronicznej właściwy do składania reklamacji:

„Reklamację wnosi się na adres poczty elektronicznej biuro@virtuoperator.pl”.

16. Zaktualizowaliśmy niektóre elementy reklamacji usługi komunikacji elektronicznej:

„Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej zawiera w szczególności:

- imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
- sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację.”

17. Wskazaliśmy termin na uzupełnienie braków formalnych reklamacji do 14 dni od daty wpływu takiej reklamacji:

„Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 14 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.”

18. Jeżeli w Państwa umowie znajdował się zapis dotyczący konieczności uregulowania należności spornych pomimo zgłoszenia co do tych należności reklamacji informujemy, że od dnia 10 listopada 2024 roku nie będzie on Państwa obowiązywać.

19. Wskazaliśmy, że od dnia wejścia w życie przepisów Prawa komunikacji elektronicznej, odpowiedź na reklamację zawierać będzie dane kontaktowe Dostawcy Usług:

„Odpowiedź na reklamację zawiera dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt z Dostawcą Usług w sprawie reklamacji, w skład których wchodzi co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej lub alternatywnie dla adresu poczty elektronicznej inne narzędzie Dostawcy Usług, które umożliwi przesłanie wiadomości tekstowych i załączników.”

20. Wskazaliśmy rodzaje udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami:

„Dostawca Usług przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi Telefonii z Abonentem będącym osobą niepełnosprawną oraz na każde żądanie takiego Abonenta, oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę Usług we właściwym skonfigurowaniu urządzenia abonenckiego lub uruchomieniu świadczonej usługi w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych lub telefonicznie.

Dostawca Usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swoich Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiającego komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).

Dostawca Usług zapewnia w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.

Dostawca Usług w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych dostawca dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.

Dostawca usług zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem

dni ustawowo wolnych od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.

Dostawca Usług, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, udostępni w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych informacje o:

- wszystkich oferowanych udogodnieniach dla tych osób, w tym listę Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- świadczonej usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami z możliwością wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnością z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez osobę z niepełnosprawnościami.

Dostawca zapewnia na żądanie osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej), będącej konsumentem, doręczenie informacji

przedumownych, zwięzłego podsumowania warunków umowy oraz pozostałych informacji wymaganych w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, na trwałym nośniku, w postaci wybranej

przez tę osobę, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

a. w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta będącego osobą niepełnosprawną, albo

b. na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta będącego osobą niepełnosprawną.

Dostawca Usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, udostępni wzorce dokumentów stosowanych w celu zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille’a albo przy użyciu

dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym. Stosowna dokumentacja abonencka, sporządzona przy użyciu dużej czcionki znajduje się na stronie internetowej Dostawcy Usług.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta będącego osobą niepełnosprawną przekazuje informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych w postaci papierowej lub elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej - informacje sporządzone na papierze w alfabecie Braille’a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną –

w formacie tekstowym.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej) będącej stroną umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępni informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług, sporządzone na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku.

w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku oraz szczegółowy wykaz wykonanych usług, sporządzony na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku.

Szczegółowe informacje o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami Dostawca Usług publikuje na stronie internetowej Dostawcy Usług”.

21. Opiliśmy tryb zachowania ciągłości świadczenia usługi Internetu przy zmianie dostawcy tej usługi, jak również warunki odpowiedzialności Dostawcy Usług za nieprawidłowe przeprowadzenie tej zmiany:

„W przypadku zmiany dostawcy usługi Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usług następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem w umowie. Zmiana dostawcy usługi Internetu nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.

W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany, wybierając jedną z poniższych opcji:

a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej usługi;

b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c. na koniec okresu zobowiązania lub okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.

W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu bez dochowania terminów wypowiedzenia wskazanych umową, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.

Dodatkowo, w przypadku jeśli przy wyborze którejkolwiek z opcji trybów zmiany wskazanych powyżej Abonent rozwiąże umowę przed upływem okresu zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania z tego tytułu.

Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu

staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi

niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

Jeśli rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę Usługi dostępu do Internetu

nie nastąpiło w terminie wskazanym w umowie, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie tej usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę tej usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu:

a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu

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.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie wskazanym w umowie, 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, o którym mowa w art. 321 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania

oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu aktywacji usługi dostępu do Internetu wskazanego w umowie do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę lub upływu terminu 30 dni od daty wskazanej jako dzień aktywacji usługi.

W przypadku gdy opóźnienie nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

22. Opisałiśmy warunki realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru przy zmianie dostawcy usługi telefonicznej oraz warunki odpowiedzialności Dostawcy Usług za nieprawidłową realizację tego uprawnienia:

„Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na:

- obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

Nie jest możliwe przenoszenie numerów pomiędzy stacjonarnymi a ruchomymi sieciami telekomunikacyjnymi. Za przeniesienie numeru nie jest naliczana opłata.

Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem w umowie dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usług. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usług powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia:

- zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usług - chyba że zrzekł się tego prawa;
- doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa komunikacji elektronicznej.

Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług;
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- na koniec okresu zobowiązania wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru bez zachowania terminów wypowiedzenia wskazanych w Umowie, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Jeśli wskutek wyboru któregośkolwiek z trybów przeniesienia numeru Abonent rozwiąże umowę przed upływem okresu zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania z tego tytułu.

Jeśli przeniesienie przydzielonego numeru nie nastąpiło w terminie wskazanym w umowie, dotychczasowy dostawca usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie tej usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do usługi nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie z nowym dostawcą usług:

- wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym dotychczasowy dostawca tej usługi informuje Abonenta;
- z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi - umowę z nowym dostawcą tej usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca tej usługi informuje Abonenta.

W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.

Kwotę odszkodowania, o którym mowa powyżej oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły odpowiednio:

- do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usług - w przypadku, gdy odszkodowanie oblicza się jako 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów

rozliczeniowych;

- do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usług z wykorzystaniem dotychczasowego numeru - w przypadku, gdy odszkodowanie oblicza się jako 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.”

23. Wprowadziliśmy zapisy dotyczące narzędzia monitorującego zużycie usług oraz informacje na temat powiadomień w zakresie ich zużycia:

„Dostawca Usług, dla pakietów usługi Telefonii Stacjonarnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych zapewni Abonentowi będącemu konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usługi, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie.

Dane dla pakietów usługi Telefonii Stacjonarnej, rozliczanych w oparciu o czas, zawierające informację o czasie i naliczeniach wyrażonych w PLN wykraczających poza opłatę abonamentową wybranego przez Abonenta będącego konsumentem pakietu, dostępne są dla każdego Abonenta pod numerem Infolinii dostępnym na stronie www Dostawcy Usług, przy czym za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania pakietu najpóźniej sprzed 48 godzin.

Dostawca Usług powiadamia Abonenta będącego konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu pakietu Usługi przed osiągnięciem tego limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu tego limitu niezwłocznie po jego wykorzystaniu, poprzez kontakt telefoniczny na numer Abonenta, którego informacja ta dotyczy. Dostawca Usług realizuje ten obowiązek informacyjny nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu.

Obowiązek poinformowania Abonenta będącego konsumentem przez Dostawcę Usług o zbliżającym się osiągnięciu limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu limitu uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca Usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.

Zapisy pkt. 9. oraz 21. mają zastosowanie do umowy, której przedmiotem jest dostarczenie usługi Internetu stacjonarnego.

Zapisy pkt. 22. oraz 23. mają zastosowanie do umowy, której przedmiotem jest dostarczenie usługi Telefonii stacjonarnej.

Zapisy pkt. 6., 7., 14. oraz 23. nie stosuje się do podmiotów innych niż mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub organizacja pozarządowa w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834). Do ww. podmiotów wskazane zapisy mają zastosowanie jedynie wówczas, gdy nie wyrażą zgody na ich wyłączenie w trakcie trwania umowy lub w momencie jej zmiany na podstawie zgodnej woli stron.

Ponadto, zapisy wskazane w pkt. 8. nie mają zastosowania do umów zawartych w trybie przetargu publicznego, w tym w oparciu o Ustawę Prawo zamówień publicznych (tj. z dnia 19 sierpnia 2024 r., Dz.U. z 2024 r. poz. 1320)