



Warszawa, dnia 7 października 2024 r.

Szanowni Użytkownicy wRodzinie,

Polkomtel sp. z o.o. (dalej: „Polkomtel”) informuje, że w dniu 10 listopada 2024 r. wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (dalej „Ustawa”), która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Zmiana ta ma wpływ na warunki świadczonych przez nas usług telekomunikacyjnych.

W związku z powyższym zmianie ulegną warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Użytkowników wRodzinie, zawartych przez Państwa z chwilą Aktywacji przed dniem 10 listopada 2024 r., określone m.in. w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych i cennikach. Nowe warunki będą stosowane od 10 listopada 2024 r.

Zawiadomienie o wskazanych niżej zmianach realizujemy zgodnie z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej. Jednocześnie informujemy, że w dalszej części pisma posługujemy się nowymi określeniami wprowadzonymi przez Ustawę, które dotyczą świadczonych Państwu usług.

Wprowadzone Ustawą zmiany dotyczą poniżej wskazanych kwestii:

1. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

Ustawa modyfikuje przypadki, w jakich Polkomtel może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz sposoby informowania o tych zmianach. W związku z tym:

- Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku:*
 - 1) gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:*
 - a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,*
 - b. z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;*
 - 2) gdy proponowane zmiany:*
 - a. są wyłącznie na korzyść Użytkownika wRodzinie, 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 Użytkownika wRodzinie.*
- Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.wrodzinie.com.pl/dokumenty treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*
- Bezwzględnie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Operator doręcza Użytkownikowi wRodzinie treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.*
- W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik wRodzinie może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie.*

2. Wypowiedzenie Umowy z winy Polkomtel przez Użytkownika wRodzinie będącego konsumentem

Ustawa wprowadza nowe uprawnienie dla Użytkownika wRodzinie będącego konsumentem do wypowiedzenia Umowy z winy Polkomtel w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie. W związku z tym:

Użytkownik wRodzinie będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie.

3. Reklamacje

Ustawa modyfikuje zasady postępowania reklamacyjnego. W związku z tym:

Reklamacja powinna zawierać także sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację.

Zgodnie z ustawą Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej, do zdarzeń będących podstawą do wszczęcia reklamacji zaistniałych przed dniem wejścia w życie Ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

4. Monitorowanie poziomu wykorzystania usług

Ustawa modyfikuje zasady stosowania narzędzi umożliwiających Użytkownikom wRodzinie będącym konsumentami, mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowymi monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług dostępu do internetu lub usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz sposobów ich informowania o wykorzystaniu limitu zużycia takich usług. W związku z tym:

1. *Operator zapewnia Użytkownikowi wRodzinie będącemu konsumentem, mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową 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), narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług dostępu do internetu lub usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych usług można uzyskać korzystając z kodu USSD *888# oraz logując się do Konta Użytkownika Usługi „moje.wRodzinie” dostępnego pod adresem <https://moje.wrodzinie.com.pl> lub w Aplikacji Mobilnej.*
2. *Operator powiadamia ww. Użytkownika wRodzinie o:*
 - a. *zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia ww. usługi w ramach wybranego przez niego pakietu – przed osiągnięciem tego limitu,*
 - b. *całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, w formie komunikatu SMS przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa.*

5. Przeniesienie numeru

Ustawa modyfikuje warunki przenoszenia numerów dla wniosków o przeniesienie numeru złożonych po jej wejściu w życie. W związku z tym:

1. *Jeśli przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie, dotychczasowy dostawca wznawia lub kontynuuje świadczenie usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.*
2. *Użytkownik wRodzinie zachowuje prawo do przeniesienia numeru od Operatora do nowego dostawcy w terminie miesiąca także od dnia doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dotychczasowego dostawcy w przypadku cofnięcia przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej prawa do wykorzystania zasobów numeracji.*

6. Uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu

Ustawa modyfikuje warunki korzystania z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu na numerze niegeograficznym. W związku z tym:

Użytkownik wRodzinie korzysta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu na numerze niegeograficznym, składając wniosek o przeniesienie numeru.

7. Zasady zwrotu pozostałych na koncie środków z Doładowania konta

Ustawa wprowadza uprawnienie dla Użytkowników wRodzinie będących konsumentami do otrzymania zwrotu pozostałych na koncie środków z Doładowania konta w przypadku wygaśnięcia ważności konta rozumianej jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących w ramach umowy o świadczenie usług przedpłaconych oraz w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru. W związku z tym:

1. *W przypadku rozwiązania Umowy, w tym z powodu wygaśnięcia ważności konta rozumianej jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących oraz z powodu zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru do innego dostawcy, Operator zwraca Użytkownikowi wRodzinie na jego wniosek, pozostałe na koncie środki z Doładowania konta, z wyjątkiem środków bonusowych lub promocyjnych przyznanych przez Operatora.*
2. *Użytkownik wRodzinie może złożyć wniosek o zwrot pozostałych na koncie środków z Doładowania konta w terminie 183 dni od rozwiązania Umowy.*
3. *Użytkownik wRodzinie może wybrać jeden z poniższych sposobów zwrotu pozostałych na koncie środków z Doładowania konta:*
 - a. *przekazanie środków na inny numer u Operatora w ofercie wRodzinie,*
 - b. *przelew na podany we wniosku numer rachunku bankowego prowadzonego w Polsce.*
4. *W przypadku wyboru przez Użytkownika wRodzinie przekazania środków na inny numer u Operatora w ofercie wRodzinie - zwrot środków nastąpi w postaci Doładowania konta, które zwiększy Wartość Konta.*
5. *Wniosek o zwrot pozostałych na koncie środków z Doładowania konta musi zawierać dane niezbędne do jego realizacji obejmujące:*
 - a. *dane podane w karcie rejestracyjnej: imię (imiona), nazwisko, PESEL jeśli Użytkownik wRodzinie go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,*
 - b. *numer telefonu, którego dotyczy wniosek,*
 - c. *adres e-mail lub numer telefonu do kontaktu w sprawie zwrotu środków,*
 - d. *wybrany sposób zwrotu środków,*



- e. aktywny numer u Operatora w ofercie wRodzinie - w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 3 lit. a,*
 - f. numer rachunku bankowego prowadzonego w Polsce - w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 3 lit. b.*
 - 6. *Wniosek o zwrot pozostałych na koncie środków z Doładowania konta można złożyć:*
 - a. pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. Biuro Obsługi Klienta wRodzinie, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów,*
 - b. pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@wrodzinie.com.pl,*
 - c. dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta pod numer 720 00 77 77, podając dane.*
- Wniosek o zwrot pozostałych na koncie środków z Doładowania konta zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od dnia jego złożenia.*
- 7. *W przypadku zwrotu środków przelewem na rachunek bankowy Operator pobiera opłatę 20 zł za zwrot pozostałych na koncie środków z Doładowania konta.*
 - 8. *W przypadku zwrotu środków w sposób wskazany w ust. 3 lit. a, Operator nie pobiera opłaty za zwrot środków.*

8. Podstawowy wykaz wykonanych usług

Zgodnie z Ustawą podstawowy wykaz wykonanych usług jest doręczany nieodpłatnie. W związku z tym Polkomtel nie będzie pobierał opłaty za ten wykaz.

Powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa Umowy do przepisów Ustawy. W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone **do dnia 10 listopada 2024 r.**

Z wyrazami szacunku,

Polkomtel