

Warszawa, dnia 4 października 2024 roku

Informacja o zmianach w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Hexa Telecom sp. z o.o. wymaganych w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku - Prawo komunikacji elektronicznej

Szanowni Państwo,

Przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku – Prawo komunikacji elektronicznej („**PKE**”), wchodzącej w życie (w zakresie większości przepisów) z dniem 10 listopada 2024 roku, nakładają na nas, jako przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, obowiązek dostosowania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych („**Umowa**”) do nowych regulacji. Wymusza to zmiany w ww. dokumencie, przewidziane w nowych przepisach. Zmiany obejmują postanowienia zawarte także w regulaminie świadczenia usług przez Hexa Telecom sp. z o.o. („**Regulamin**”) oraz cennikach usług dostępu do internetu, usług głosowych i połączeń („**Cenniki**”).

Poniżej wskazujemy zmiany wprowadzane do Umowy, Regulaminu i Cenników.

1. Stosowane w dokumentach odwołania do Prawa Telekomunikacyjnego lub ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne zastępuje się odwołaniem odpowiednio do *PKE* lub *ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku – Prawo komunikacji elektronicznej*.
2. Termin „telekomunikacyjne usługi głosowe” zostaje zastąpiony terminem „*usługi komunikacji głosowej*”.
3. Termin „usługa telekomunikacyjna” zastępuje się terminem „*usługa komunikacji elektronicznej*”.
4. § 3 ust. 2 Umowy otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Po okresie obowiązywania Umowy wskazanym w Zamówieniu, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży, w okresie jednego miesiąca przed upływem okresu obowiązywania Umowy, oświadczenia o braku woli jej kontynuowania. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Hexa 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, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Hexa co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową.

5. W § 3 ust. 5 Umowy skreśla się na końcu zwrot: *na koniec Okresu Rozliczeniowego.*
6. W § 3 ust. 7 lit. d) Umowy dodaje się na końcu fragment: *a w wypadku opóźnień w płatności – w razie zajścia okoliczności przewidzianych w § 14 ust. 6 i nast. Regulaminu i według uregulowanej tam procedury.*
7. § 3 ust. 8 Umowy otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Wypowiedzenie Umowy składane jest: (i) przez Hexa – na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny e-mail lub pocztowy, (ii) przez Abonenta – pisemnie na adres siedziby Hexa, osobiście w siedzibie HEXA lub e-mailem na adres: handlowy@grupahexa.pl. W wypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w formie dokumentowej, Hexa potwierdza otrzymanie wypowiedzenia niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, przez:

- a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;*
- b) wykonanie połączenia głosowego (trzy próby) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;*
- c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie.*

Hexa potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w niniejszym ustępie, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.

8. § 3 ust. 12 Umowy otrzymuje nowe następujące brzmienie:

12. Zmiana Umowy jest możliwa w każdym czasie za porozumieniem Stron, a za jednostronnym wypowiedzeniem:

- a) dla Abonenta – wyłącznie w trakcie obowiązywania Umowy zawartej na czas nieokreślony bądź po przekształceniu zgodnie z ust. 2 lub 4 powyżej, z zachowaniem*

jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego;

b) dla HEXA, w wypadku, gdy:

1) 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;

2) proponowane zmiany:

(i) są wyłącznie na korzyść Abonenta, 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 Abonenta.

9. § 3 ust. 16 Umowy otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Zmiana, o której mowa w ust. 12 powyżej, następuje poprzez publikację na stronie internetowej HEXA treści proponowanych zmian, 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Niezwłocznie po publikacji na stronie internetowej, Hexa doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku, wraz z pouczeniem o prawie wypowiedzenia Umowy. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 12 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty na rzecz Hexa przewidzianego w Umowie roszczenia z tytułu jej przedterminowego rozwiązania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

10. § 3 ust. 17 Umowy otrzymuje nowe następujące brzmienie:

Hexa 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.

11. W § 3 ust. 18 Umowy skreśla się pierwsze zdanie.

12. Dodaje się § 4¹ do Umowy o następującym brzmieniu:

§ 4¹

Zasady zmiany dostawcy usług oraz przenoszenia numeru

1. Abonent będący stroną umowy dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia 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 Hexa bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Hexa 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 § 3 ust. 14 powyżej.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.
5. Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
6. W wypadku, gdy nowym dostawcą usługi dostępu do internetu jest Hexa, Hexa potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
8. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, nie pobiera się opłat od Abonenta.
9. Procesem zmiany dostawcy usługi kieruje nowy dostawca usługi.
10. W przypadku gdy Hexa zapewnia dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Hexa, Abonent zmieniający dostawcę usługi może żądać od Hexa zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
11. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Hexa kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

12. 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 powyżej:
 - a) wypowiedzenie Umowy 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 Hexa informuje Abonenta.
13. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, 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 teleinformatycznego dedykowanego do realizacji tego procesu.
14. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 powyżej, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 2.
15. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:
 - 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się do przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
16. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia:
 - a) zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa;
 - b) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji.
17. Do przeniesienia przydzielonego numeru przez Abonenta odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 3, 4, 6, 8, 11 i 12 powyżej.
18. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy.

19. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w art. ust. 18 powyżej, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi 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, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego dedykowanego do realizacji procesu przeniesienia numeru.
20. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi komunikacji głosowej 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, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
13. W § 14 ust. 1 Regulaminu skreśla się lit. a), a w tym samym paragrafie dodaje się ust. 6-14 o następującym brzmieniu:
6. W wypadku, gdy Klient opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Hexa powiadamia tego abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Klient nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
7. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Hexa może ograniczyć świadczenie tej 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 może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
8. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 7 powyżej, Klient nie zapłacił zaległych należności, Hexa niezwłocznie powiadamia tego Klienta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
9. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Klient nie zapłaci zaległych należności, Hexa może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Klienta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
10. 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.

11. *W wypadku ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia jej świadczenie.*
 12. *Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Hexa powiadamia Klienta o zamiarze wypowiedzenia umowy z jego winy po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Klient nie zapłaci zaległych należności.*
 13. *Powiadomienie, o którym mowa w ust. 6, 9 i 12 powyżej, doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Klienta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Hexa umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.*
 14. *Jeżeli Klient uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Hexa powiadamia tego Klienta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Klient nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Hexa może zawiesić świadczenie tej usługi.*
14. W § 15 ust. 1 Regulaminu dodaje się na końcu zdania pierwszego treść: *bądź na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Hexa umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.*
15. W § 15 ust. 2 lit. g) Regulaminu po słowach: „konta bankowego” stawia się przecinek i dodaje się zwrot: *numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej*
16. § 15 ust. 2 lit. h) Regulaminu otrzymuje nowe następujące brzmienie:
- h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, a w wypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej – także podpis Klienta.*
17. W Cennikach zwrot „usługi z podwyższoną płatnością” zastępuje się zwrotem „usługi z dodatkowym świadczeniem”.

W związku z dokonywanymi zmianami Umowy abonentowi przysługuje prawo jej wypowiedzenia, do dnia wejście w życie zmian. Wobec tego, iż zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania postanowień umownych do przepisów prawa, ewentualne wypowiedzenie umowy zawartej na czas określony, z którą związane było udzielenie abonentowi ulgi, będzie uprawniało Hexa Telecom sp. z o.o. do naliczenia opłaty wyrównawczej przewidzianej w Umowie.

Zespół Hexa Telecom sp. z o.o.