

INFORMACJA
o zmianie Umów Abonenckich o świadczenie Usług telekomunikacyjnych

Informujemy, że od dnia 21 grudnia 2020 r. z uwagi na konieczność dostosowania zapisów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanych u Operatora do wymogów przepisów prawa zmianie ulegnie treść Państwa umów zawartych z Operatorem.

Co ulega zmianie od 21 grudnia 2020 r

Jeśli zawarłeś umowę w formie dokumentowej – przez telefon, za pośrednictwem formularza na naszej stronie www lub za pośrednictwem wiadomości e-mail, oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od tak zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie mogło zostać złożone w formie dokumentowej (tj. np. w wiadomości wysłanej pocztą elektroniczną) a nie tak jak dotychczas wyłącznie w formie pisemnej

W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od umowy w formie dokumentowej niezwłocznie (maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego) zawiadomimy o jego otrzymaniu, a w ciągu 14 dni od złożenia oświadczenia, potwierdzimy przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu wskazując m.in. dzień rozwiązania umowy

Jeśli będzie zbliżał się termin do którego została zawarta umowa na czas określony oraz termin w którym umowa może ulec przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, poinformujemy Cię o tym wcześniej, tak abyś mógł podjąć świadomą decyzję o dalszej współpracy z Nami

Jeśli zawarłeś z Nami umowę na czas określony i ulegnie ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, będziesz mógł po tym czasie wypowiedzieć umowę za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia. Nie będziemy mogli wtedy dochodzić odszkodowania na okoliczność jej jednostronnego rozwiązania przez abonenta.

Jeśli będziesz chciał zmienić dostawcę usług dostępu do Internetu i przejść do nas, zrobisz to u nas wypełniając wniosek w specjalnie dedykowanym do tego kanale sprzedażowym. Możesz we wniosku zażądać zachowania ciągłości usług - wtedy na aktywację usługi będziemy mieć 1 dzień roboczy od dnia zakończenia umowy z poprzednim operatorem.

Raz do roku będziemy informować Cię o naszych najkorzystniejszych ofertach! (chyba że nie wyrazisz na to zgody)

Jeśli korzystasz z usług telefonicznych w naszej firmie, twoje prawo do przeniesienia numeru do innej sieci będzie trwało 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Możesz zrzec się prawa do przeniesienia numeru do innej sieci

Na kolejnej stronie zawiadomienia znajdą Państwo postanowienia Umowy Abonenckiej, które uległy zmianie

Jeśli nie akceptują Państwo propozycji wprowadzenia zmian **mają Państwo prawo do rozwiązania zawartej umowy abonenckiej do dnia wejścia zmian w życie w trybie i na warunkach przewidzianych jej postanowieniami**. W razie wypowiedzenia umowy abonenckiej w taki sposób, że jej rozwiązanie nastąpi w czasie określonym na jaki została zawarta, Operatorowi **będzie** przysługiwało roszczenie o zwrot ulg udzielonych przy zawarciu umowy, o których mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, **bowiem zmiany w umowie wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa**.



Postanowienia umowne dotyczące prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zastępujemy nowym punktem o następującym brzmieniu:

„Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy (prawo do odstąpienia przysługujące konsumentowi) może zostać złożone 1) w formie pisemnej – poprzez wysłanie oświadczenia na adres Operatora lub jego bezpośrednio złożenie w BOK Operatora bądź 2) dokumentowej.”

„Wypowiedzenie umowy w formie dokumentowej może zostać złożone w postaci:

- a) wiadomości mailowej na adres e-mail: biuro@protonet.pl
- b) formularza zamieszczonego w EBOK.

Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy powinno zawierać imię, nazwisko abonenta, numer umowy lub adres instalacji oraz numer kontaktowy”

„W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu w formie dokumentowej Dostawca Usług **nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego** od chwili jego otrzymania zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu poprzez:

- a) wysłanie wiadomości SMS-a – jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii mobilnej lub
- b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta – jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii stacjonarnej, przy czym za spełnienie obowiązku uważa się wykonanie łącznie 3 prób połączenia. W razie niewskazania numeru kontaktowego w Umowie lub w oświadczeniu o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, Operator zastrzega wysłanie potwierdzenia otrzymania oświadczenia na adres e-mail wskazany w Umowie, a jeśli także adres e-mail nie został wskazany – na adres korespondencyjny wskazany w Umowie.

W terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca Usług potwierdza na trwałym nośniku jego przyjęcie – w formie SMS a jeśli Abonent nie podał numeru telefonii mobilnej w Umowie lub w oświadczeniu o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy – w formie nośnika PDF przesłanego na e-mail wskazany w Umowie albo na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie”

Postanowienia umowne dotyczące przejścia umowy w czas nieokreślony, po upływie czasu określonego na jaki została umowa zawarta zastępujemy nowym punktem o następującym brzmieniu:

„Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony. Dostawca Usług informuje Abonenta na trwałym nośniku:

- a) w formie PDF wysłany na adres e-mail wskazany w Umowie, lub
 - b) na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail w Umowie,
- o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych **nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta**. Abonent może złożyć oświadczenie w formie:

- a) e-mail na adres : biuro@protonet.pl
 - b) za pośrednictwem formularza zamieszczonego w EBOK
 - c) na piśmie na adres: 41-945 Piekary Śląskie, ul. Powstańców Śląskich 3
- o braku chęci przedłużenia umowy na czas nieokreślony najpóźniej przed terminem przekształcenia umowy na czas nieokreślony.

Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych obowiązującym w dniu przekształcenia umowy na czas nieokreślony, zgodnie z taryfą dla umów na czas nieokreślony.

Zmiana Cennika, w trakcie obowiązywania Umowy, rodzi skutki wskazane w Regulaminie.”

Postanowienia umowne dotyczą okresu wypowiedzenia Umowy zastępujemy nowym punktem o następującym brzmieniu:

„Umowa abonencka może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.”

„W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przekształceniu, w umowę na czas nieokreślony, Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy przekształconej, w każdym czasie, zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie. W okresie trwania wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.”