

Informacja o nowej ustawie Prawo Komunikacji Elektronicznej (dalej "PKE").

Sobótka, dnia 10 października 2024 r.

**Dzień dobry,**

**od 10 listopada 2024 r.** zacznie obowiązywać nowa ustawa **Prawo Komunikacji Elektronicznej** (Dz.U.2024.1221 z dnia 12 lipca 2024 r.), która wprowadza szereg zmian korzystnych dla użytkowników. Nowe przepisy zastąpią dotychczas obowiązującą ustawę Prawo telekomunikacyjne z 16 lipca 2004 r., na podstawie której została zawarta Państwa umowa.

W związku z tym jesteśmy zobowiązani do wprowadzenia zmian w treści łączącej nas umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w regulaminie, który jest jej integralną częścią. Chcemy podkreślić, że zmiany te wynikają wyłącznie z nowych przepisów prawa i mają na celu dostosowanie umowy do wymogów nowej ustawy.

#### Co to oznacza dla Ciebie?

- **Nie musisz podejmować żadnych działań**, aby dalej korzystać z naszych usług.
- Ta informacja **nie oznacza zmiany opłat**, ani zmiany czasu trwania zawartej umowy.

**Najczęściej zadawane pytania:**

**P: Czy muszę coś zrobić?**

O: Nie, zmiany w umowie są automatyczne i nie wymagają od Ciebie żadnych działań ani wysyłania dokumentów.

**P: Co pozostaje bez zmian?**

O: Warunki cenowe, jakość usług oraz okres obowiązywania zawartych umów pozostają bez zmian. Nowe przepisy nie wpłyną na koszty, jakość świadczonych usług ani długość trwania umów.

**P: Co dokładnie się zmienia?**

O: Zmiany dotyczą głównie procedur związanych z ograniczeniem i zawieszeniem świadczenia usług, rozwiązywaniem umów w przypadku opóźnień w płatnościach, oraz zasad dokonywania przyszłych zmian w umowach.

**P: Co jeśli nie zgadzam się na zmiany?**

O: Masz prawo do wypowiedzenia umowy do dnia 10 listopada 2024 r., jeśli nie akceptujesz zmian wynikających z nowej ustawy. W przypadku umowy zawartej na czas określony, rozwiązanie umowy wiąże się z obowiązkiem zwrotu proporcjonalnej wartości udzielonej ulgi przewidzianej w umowie. Szczegółowe informacje o zasadach wypowiedzenia znajdziesz w umowie.

**Na kolejnych stronach znajdziesz szczegółowy opis zmian** i uprawnień mających pierwszeństwo przed zawartą umową.

Dziękujemy za zaufanie i cieszymy się, że możemy świadczyć dla Ciebie nasze usługi.

**Pozdrawiamy,  
Zespół GreenLan**

**Dane kontaktowe:**

GreenLan Fiber sp. z o.o. sp.k.  
ul. Panoramy Ślęzańskiej 3, 55-050 Sobótka  
e-mail: biuro@greenfiber.pl | tel. +48 71 711 71 71  
Obsługa klienta: pon.-pt. 8:00-18:00, serwis: 7:30-21:00

**Informacja o zmianach:**

Nowe zmiany wejdą w życie 10 listopada 2024 r. Jeśli nie akceptujesz tych modyfikacji, masz prawo wypowiedzieć umowę do tego dnia, zgodnie z jej postanowieniami. W przypadku rozwiązania umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, będziemy uprawnieni do dochodzenia zwrotu udzielonych ulg, zgodnie z zapisami umowy.

## 1. Zmiana procedury jednostronnej zmiany warunków wiążącej nas umowy. (Art. 306. ustawy PKE)

Zgodnie z nowymi przepisami, dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych lub cennika w następujących przypadkach:

- a. zmiana wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawek podatku VAT, albo jest skutkiem decyzji Prezesa UKE;
- b. proponowane zmiany spełniają jeden z warunków: są korzystne dla Abonenta, np. prowadzą do obniżenia cen za świadczone usługi lub wprowadzenia nowej usługi, albo mają wyłącznie charakter administracyjny i nie wywołują negatywnych skutków dla Abonenta.

Informujemy o powyższych zmianach na naszej stronie internetowej co najmniej miesiąc przed ich wprowadzeniem. Termin ten może zostać skrócony, jeśli przepisy zostaną opublikowane mniej niż miesiąc przed ich wejściem w życie lub w wyniku decyzji Prezesa UKE o natychmiastowej wykonalności. Niezależnie od publikacji na stronie, niezwłocznie przekazemy Państwu te informacje na trwałym nośniku (np. e-mail z plikiem PDF). Każdorazowo informujemy także o prawie do wypowiedzenia umowy, jeśli nie zaakceptują Państwo tych zmian. W przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony z ww. powodu, informujemy o konieczności zwrotu proporcjonalnej wartości ulg. Termin na skorzystanie z tego prawa nie będzie krótszy niż do wejścia w życie zmian.

## 2. Obowiązkowe informowanie o najkorzystniejszych pakietach taryfowych. (Art. 302. ustawy PKE)

Jeżeli umowa na czas określony automatycznie przekształca się w umowę na czas nieokreślony, będziemy informować Państwa na trwałym nośniku (np. e-mailem, alternatywnie wiadomością SMS/WhatsApp, jeśli nie posiadamy adresu e-mail) o najkorzystniejszych dostępnych pakietach taryfowych co najmniej raz w roku, a także co najmniej miesiąc przed takim przekształceniem. Obowiązek ten jest niezależny od wyrażonych zgód marketingowych, aby zapewnić Państwu dostęp do najlepszych ofert.

## 3. Zmiany dotyczące odszkodowania z tytułu opóźnienia w przeniesieniu usługi. (Art. 319, 326. ustawy PKE)

W przypadku skorzystania przez Pana/Panią z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi podczas zmiany dostawcy usług (np. przeniesienie numeru telefonu), a jeśli zmiana ta nie zostanie zrealizowana w terminie ustalonym z nowym dostawcą, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Odszkodowanie to wynosi 1/4 sumy miesięcznych opłat za usługi telekomunikacyjne, obliczonej na podstawie rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych i jest wypłacane przez nowego dostawcę usług. Odszkodowanie nie przysługuje: od dotychczasowego dostawcy usług; gdy opóźnienie nie przekroczyło jednego dnia roboczego; lub jeśli opóźnienie wynikało z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany informacji między operatorami przenoszącymi usługę.

## 4. Zmiana co do losów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdy nie doszło do zmiany dostawcy usług – z zachowaniem ciągłości świadczenia usług – w ustawowym terminie. (Art. 319, 326. ustawy PKE)

W przypadku skorzystania przez Pana/Panią z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi podczas zmiany dostawcy usług (np. przeniesienie numeru telefonu), a jeśli zmiana ta nie została zrealizowana w terminie 30 dni od ustalonego z nowym dostawcą dnia rozpoczęcia świadczenia usług, wówczas proces zmiany dostawcy oraz wszelkie związane z tym czynności uznaje się za bezskuteczne. Oznacza to, że wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się bezskuteczne, a umowa z dotychczasowym dostawcą jest kontynuowana na tych samych warunkach, chyba że abonent zdecyduje inaczej i wyrazi wolę zakończenia umowy. Jednocześnie oznacza to, że umowę zawartą z nowym dostawcą usługi uważa się jednak za niezawartą.

## 5. Zmiany w zakresie korzystania z usług za pośrednictwem sieci bezprzewodowej. (Art. 353, 354. ustawy PKE)

Zgodnie z nowymi przepisami, nie ograniczamy korzystania z usług za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej o niskiej mocy i krótkim zasięgu (np. Wi-Fi, Mesh), jeśli taka sieć została udostępniona użytkownikom końcowym w Państwa lokalu lub na posesji. Przypominamy jednak, że nasze usługi są przeznaczone co do zasady wyłącznie do użytku w określonej, stałej lokalizacji. Dodatkowo, przy użyciu urządzeń w Państwa lokalu, możemy za Państwa zgodą umożliwić dostęp do sieci Wi-Fi innym, okazjonalnym użytkownikom (np. najemcom) np. w obrębie nieruchomości. W celu uzyskania więcej informacji prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta.

## 6. Nowe postępowanie w przypadku zaległości płatniczych. (Art. 382. ustawy PKE)

W przypadku zaległości płatniczych, będziemy zobowiązani do podjęcia nowych, opisanych poniżej działań. Procedura opiera się na przepisach ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE) i obejmuje następujące kroki:

- 6.1. **Powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia usług:** Jeśli zalegasz z płatnością, najpierw wyślemy powiadomienie (np. e-mailem, przez stronę <https://komunikaty.greenlan.pl/platnosci/>) o zamiarze ograniczenia świadczenia usług. Oczekujemy na uregulowanie należności.
- 6.2. **Ograniczenie świadczenia usług:** Po upływie 7 dni od doręczenia powiadomienia (opisanego w pkt 6.1. powyżej), jeśli nie dokonasz płatności, ograniczymy świadczenie usług. Ograniczenie może obejmować częściowy/okresowy lub całkowity dostęp do internetu (w tym częste powiadomienia przez **stronę**, a także ograniczoną prędkość). Nadal oczekujemy na uregulowanie zaległości.
- 6.3. **Powiadomienie o zamiarze zablokowania świadczenia usług:** Jeśli po upływie dodatkowych 7 dni płatność nadal nie zostanie dokonana, wyślemy drugie wezwanie do zapłaty wraz z informacją o zamiarze zawieszenia usług, które może nastąpić po 3 dniach lub z końcem bieżącego okresu rozliczeniowego.
- 6.4. **Zawieszenie świadczenia usług:** Jeśli płatność nie zostanie uregulowana w podanym wyżej terminie, pomimo doręczenia powiadomienia o zamiarze ograniczenia usług, dostawca może zawiesić świadczenie usług, co oznacza zablokowanie dostępu do internetu. W przypadku usług telefonicznych pozostanie możliwość wykonywania połączeń jedynie na numery alarmowe w okresie zawieszenia usługi telefonicznej.
  - 6.4.1. **Reklamacje:** W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności, zawieszenie usług nie może nastąpić przed upływem 21 dni od zakończenia procesu reklamacyjnego, pod warunkiem, że abonent zapłaci bezsporną część należności.
  - 6.4.2. Jednocześnie informujemy, że ograniczenie lub zawieszenie usług jest konsekwencją braku płatności ze strony abonenta i nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia zaległości płatniczych.
- 6.5. **Możliwość rozwiązania umowy:** Jeżeli po upływie 7 dni od zawieszenia usług abonent nadal nie ureguluje zaległości, powiadomimy o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta. Po kolejnym upływie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia umowa może zostać rozwiązana z winy Abonenta, jeżeli zaległości nie zostaną uregulowane. W takim przypadku dostawca usług może dochodzić od Abonenta zwrotu proporcjonalnej części udzielonych ulg lub zapłaty odszkodowania.
- 6.6. **Przywrócenie pełnego działania usług:** Po uregulowaniu zaległych płatności wznowimy świadczenie usług w terminie ustawowym, tj. nie później niż w ciągu 1-3 dni od otrzymania wpłaty.
- 6.7. **Uporczywe opóźnienia w płatnościach:** Jeśli abonent regularnie opóźnia się z płatnościami i zaległymi, zostaną uregulowane w ciągu 14 dni od doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia usług, możemy zawiesić świadczenie usług bez wcześniejszego ograniczenia ich działania.
- 6.8. **Komunikacja z abonentem:** Wszystkie powiadomienia w toku przedsądowej procedury windykacyjnej będą doręczane bezpłatnie na wskazany adres e-mail lub inne środki komunikacji elektronicznej, jeśli są dostępne, alternatywnie na wskazany w umowie adres korespondencyjny.

## 7. Zmiana procedury potwierdzenia wypowiedzenia umowy. (Art. 295. ustawy PKE)

W przypadku wypowiedzenia umowy w formie dokumentowej (np. wysłane na nasz e-mail), potwierdzimy otrzymania takiego oświadczenia w ciągu 1 dnia roboczego od jego otrzymania. Możemy to zrobić poprzez:

- a. wysłanie wiadomości na adres e-mail wskazany przez abonenta do kontaktu w umowie, albo
- b. wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer komórkowy wskazany przez abonenta, lub
- c. wykonanie połączenia głosowego (maks. 3 próby połączenia) na numer stacjonarny wskazany w umowie.

Niezależnie od powyższego, potwierdzimy przyjęcie wypowiedzenia na trwałym nośniku w ciągu 14 dni od jego otrzymania. Potwierdzenie będzie zawierało informacje o nazwie usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dacie otrzymania wypowiedzenia oraz dacie zakończenia świadczenia usługi.