



**Telewizja Kablowa Dipol Sp. z .o.o.**

15-025 Białystok, Kraszewskiego 28 lok.38

NIP: 9661580536 REGON:052011641

Dane do korespondencji:

15-025 Białystok, Kraszewskiego 28 lok. 4U

Tel. 85 878 9004

email: dipol@tkb.pl www.dipol.tkb.pl

Białystok, 08.10.2024r.

Szanowni Państwo,

W związku ze zbliżającym się wejściem w życie **ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej, (Dz.U. 2024.1221)**, która zastąpi obowiązującą dotąd ustawę Prawo Telekomunikacyjne, konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki będziemy stosować od 10 listopada 2024 r.**

**Jakie dokumenty zmieniamy:**

Zmieniamy wszystkie umowy łączące nas z Państwem, które dotyczą świadczenia usług telekomunikacyjnych, które zostały zawarte przed 10 listopada 2024 r. oraz Regulamin usług telekomunikacyjnych.

**Jakie zmiany wprowadzamy:**

- 1) Modyfikujemy zapisy dot. jednostronnej zmiany warunków Umowy przez Operatora – w tym celu wykreślamy dotychczasowe zapisy § 7 ust. 1 – 5 Umowy oraz zapisy § 5 ust. 3 i 4, § 15 ust. 4-6 i § 22 Regulaminu i wprowadzamy w § 7 następujące postanowienia:
  1. *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku, niezależnie od tego, czy została ona zawarta na czas nieokreślony czy też na czas określony w przypadku, gdy:*
    - a. *konieczność wprowadzenia zmian wynika (i) ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub (ii) decyzji Prezesa UKE, lub*
    - b. *proponowane zmiany (i) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.*
- W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zwrotu udzielonej ulgi na zasadach określonych w § 17 ust. 9 Umowy, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy.
2. *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas określony, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku w przypadkach, o których mowa w ust. 1 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak największym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, o którym mowa w § 17 ust. 9 Umowy w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.*
3. *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas nieokreślony, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku, w przypadkach, o których mowa w ust 1 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także w następujących przypadkach:*

- a) wydania decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, prawomocnego orzeczenia sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Operatora do dokonania zmiany warunków Umowy; Operator może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
- b) jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl)), dalej „wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Operator może zmienić opłaty do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Operator może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Operator może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika Operator nie skorzystał z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia Operator skorzystał zobowiązany jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez Operatora.
- c) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową, w tym:
- (i) wzrostu kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług, w tym sieci roamingowych;
  - (ii) wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
  - (iii) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
  - (iv) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych lub opłat należnych dostawcy innych treści audiowizualnych od Operatora z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
  - (v) wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - (vi) wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
  - (vii) wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
  - (viii) wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
- przy czym podwyższenie Opłat będzie dotyczyło wyłącznie Usług, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie, wzrost kosztów nieprzypisanych do poszczególnych Usług, ale dotyczących łącznie wszystkich usług świadczonych przez Operatora będzie uwzględniany proporcjonalnie, zaś podwyżka będzie proporcjonalna do wzrostu kosztów świadczenia Usług, których dotyczy podwyżka. Nadto, jeśli Operator podwyższył Opłaty o wskaźnik, o którym mowa w punkcie lit b powyżej, za dany okres czasu, to w oparciu o wzrost kosztów świadczenia Usług Operator może podwyższyć Opłaty tylko w zakresie wzrostu danego kosztu powyżej Wskaźnika CPI za dany okres;
- d) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;
- e) zmiany w ofercie Operatora skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Operator zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Operatora (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);
- f) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci

*(Operator może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);*

- g) zmiany w warunkach umownych Operatora z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług. Takie zmiany obejmują:
- (i) zmianę przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz Operatora i wiążących go (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, treści audiowizualne);*
  - (ii) zaprzestanie przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Operatora, z przyczyn niezależnych od Operatora (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt, treści audiowizualne);*
  - (iii) zaprzestanie nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;*
  - (iv) utratę przez Operatora prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;*
  - (v) wprowadzenie przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez Operatora, w tym ich zakres i poziom;*
- h) *w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak największym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie.*

*W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, o której mowa w § 17 ust. 9 Umowy w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie*

- 2) Precyzujemy zapis dot. prawa wypowiedzenia przez Państwa Umowy z powodu nienależytej jakości usług – w § 17 ust. 6 lib b i w § 14 ust. 3 lib b Regulaminu zastrzegamy, że mogą Państwo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym jeżeli:

*występują znaczące, stałe lub częste rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; w przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie obejmującą Usługę Internetu lub Usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową*

- 3) Wprowadzamy dodatkowe uprawnienia do rozwiązania Umowy przez Abonenta w § 17 ust. 6<sup>1</sup> Umowy i w § 14 ust. 3<sup>1</sup> Regulaminu w przypadku zmiany dostawcy usługi internetu lub zmiany dostawcy usługi telefonii z przeniesieniem numeru:

*Abonent chcący:*

- a. dokonać zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu,*
- b. dokonać zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru*

*może wypowiedzieć umowę z Operatorem bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zwrotu ulgi na zasadach określonych w § 17 ust. 9 Umowy. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Operator wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.*

4) Zastrzegamy, że będzie nam przysługiwać prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy będą Państwo pozostawać w opóźnieniu z zapłatą opłat za świadczone usługi dopiero po wyczerpaniu przez nas procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi (§ 17 ust. 7 lit a Umowy i § 14 ust. 4 lit a Regulaminu).

5) Wprowadzamy procedurę ograniczenia i zawieszenia usługi na wypadek opóźnienia Państwa z zapłatą za świadczone usługi w § 17 ust. 7<sup>1</sup> Umowy:

*Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:*

a) *Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;*

b) *po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;*

c) *jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;*

d) *jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);*

e) *jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;*

f) *Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.*

*Powiadomienia doręczają się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszony Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.*

6) W postanowieniu regulującym możliwość zgłoszenia przez Państwa oświadczenia o dostąpieniu od Umowy, oraz jej wypowiedzeniu lub rozwiązaniu w formie dokumentowej dodaliśmy zapis, że możemy potwierdzić Państwu otrzymanie takiego oświadczenia również poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Państwa do kontaktu w Umowie (§ 18<sup>1</sup> ust. 2 Umowy).

7) W związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych zmieniamy częściowo klauzulę informacyjną:

*Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej Operator przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.*

zaś w informacji o przetwarzaniu danych transmisyjnych wskazujemy, że podstawą przetwarzania jest art. 389 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.

W Regulaminie świadczenia usług poza zmianami opisanymi wyżej dodaliśmy zapis, że po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego mogą Państwo dochodzić roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Ponadto wszędzie tam, gdzie w naszych dokumentach odwoływaliśmy się do Prawa telekomunikacyjnego, zmieniamy to na ustawę Prawo Komunikacji Elektronicznej.

**Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:**

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. **Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 9 listopada 2024 r.** Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz. Muszą jednak liczyć się Państwo, że jeśli wypowiedzenie będzie dotyczyło Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, będą Państwo musieli zwrócić nam ulgę, którą Państwu udzieliliśmy (proporcjonalnie pomniejszoną za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania).

**W przypadku braku akceptacji postanowienia uprawniającego nas do jednostronnej zmiany warunków umowy na czas nieokreślony (pkt. 1 ust. 3 powyżej):**

- jeśli Państwa umowa jest aktualnie umową na czas nieokreślony – mogą Państwo umowę wypowiedzieć do 9 listopada 2024 r. bez konsekwencji finansowych;
- jeśli Państwa umowa jest aktualnie umową na czas określony – postanowienie to będzie dotyczyło Państwa dopiero po tym, jak umowa automatycznie przedłuży się na czas nieokreślony; wobec tego mogą Państwo sprzeciwić się przedłużeniu Państwa umowy na czas nieokreślony z uwagi na brak akceptacji tego postanowienia, w każdym czasie, nie później jednak niż na 7 dni przed końcem okresu, na jaki umowa została zawarta.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu.

*Z poważaniem*

Katarzyna Sieńko  
*K. Sieńko*  
Kierownik Biura Obsługi Klienta