

Bełchatów, dnia 30.09.2024 r.

**Obowiązek informacyjny  
Zmiana przepisów Prawa telekomunikacyjnego  
Ustawa Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE)**

Szanowni Państwo

DOLSAT Sp. z o. o. z siedzibą w Bełchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23c zawiadamia, iż od dnia **10 listopada 2024 r. zacznie obowiązywać ustawa „Prawo komunikacji elektronicznej” z dnia 12 lipca 2024 r.**, która zastąpi dotychczasową ustawę „Prawo telekomunikacyjne”. Powyższa zmiana skutkuje koniecznością wprowadzenia zmian warunków umownych dotyczących świadczonych usług multimedialnych w dokumentach abonenckich.

Zmianą objęte zostaną wszystkie Umowy Abonenckie oraz wszystkie regulaminy świadczenia usług i dokumenty stanowiące integralną część umów zawartych z Państwem.

**Zmiany w Regulaminie korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych obowiązujące od 10.11.2024 r.:**

Wszelkie odesłania do ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami) zostają zastąpione odesłaniami do Prawa komunikacji elektronicznej.

**§3 ust.6-8:** 6) *Rezygnacja Abonenta z korzystania z zamówionych usług, a także rozwiązanie Umowy przez Operatora z przyczyn zawinionych przez Abonenta przed upływem okresu zobowiązania do płatnego korzystania, jest równoznaczne z zerwaniem warunków promocji i Abonent ma obowiązek zapłaty **odszkodowania na rzecz Operatora.***

7) *Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 6, nie może przekroczyć:*

- 1) *z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;*
- 1) *z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.*

8) *Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 6, nie przysługuje w przypadku:*

- 1) *wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;*
- 2) *wypowiedzenia przez Abonenta Umowy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.”*

**§4 ust.2:** *„Przed zawarciem Umowy Abonenckiej, w zakresie usług multimedialnych, Operator doręcza Konsumentowi, na trwałym nośniku dotyczące tej usługi **informacje przedumowne**, w skład których wchodzi:*

- |  |   |
|--|---|
| a. Regulamin Korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych   | g. Regulamin Świadczenia Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD   |
| b. Cennik Usług Multimedialnych  | h. Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy                          |
| c. Wniosek o zapewnienie dostępu do Usług multimedialnych oferowanych przez sieć telekomunikacyjną DOLSAT Sp. z o.o. | i. Procedura Obsługi Reklamacji                                 |
| d. Warunki Właściwego Użytkowania Usług Internetowych  | j. Regulamin korzystania z faktury elektronicznej („e-FAKTURA”) |
| e. Regulamin i szczegółowe warunki promocji  | k. Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych osobowych    |
| f. Regulamin przenoszenia przydzielonego numeru telefonu przy zmianie Operatora                                      |   |

3. *Zaakceptowane przez Konsumenta informacje przedumowne stają się integralną częścią Umowy i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej.*

4. *Przepisy dot. informacji przedumownych, zwięzłego podsumowania warunków Umowy, elementów Umowy, maksymalnego okresu trwania umowy, zasad dot. umów wiązanych, narzędzia monitorowania wykorzystania usługi dostępu do Internetu i Telefonii rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych mają zastosowanie w odniesieniu do Konsumentów oraz do użytkownika końcowego będącego 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), chyba że wyraził on, najpóźniej w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zgodę na to, że przepisy te nie będą miały do niego zastosowania.*

**§5 ust.4:** „W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora podczas umówionej wizyty lub na odległość, Konsument może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 9, 10 i 13 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Operator nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną..”

**§15 ust. 8:** „Po Czasowym zawieszeniu dostępu do Usługi realizowanym na życzenie Abonenta ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego jest bezpłatne.”

**§15 ust.10-11:** „10.W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 9a lub ust. 9b Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami i opłatami. 11.Oplata za wznowienie usługi zawieszony na podst. ust. 9a odpowiada wysokości rzeczywistych kosztów wznowienia świadczenia usługi.”

**§16 ust.1:** „1.Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej bądź dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na Infolinii Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy lub mailowo z adresu wskazanego do dystrybucji eFaktur. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz inne usługi, co do których została złożona rezygnacja.”

**§16 ust.3 pkt. c:** „Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym w przypadku(...) niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.”

**§16 ust.5 pkt. 2-3:** „W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez: (...) 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny; obowiązek uznaje się za wykonany jeśli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem. 3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.”

**§22 ust. 5.:** „Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami technicznymi i obsługi Abonentów w dniach:

- a. Biuro Obsługi Klienta: poniedziałek, środa, piątek w godzinach od 08:00 do 15:00
- b. Biuro Obsługi Klienta: wtorek, czwartek: od 10:00 do 17:30
- c. Wsparcie Techniczne: Serwis Informatyczny, Serwis Techniczny od poniedziałku do piątku od 08:00 do 18:00.”

**§27 ust.1 pkt. c i f:** „Abonenci mogą składać reklamacje w szczególności z tytułu:(...) c. niewłaściwego dostępu do Pakietu Usług Multimedialnych, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi. f. nieodpowiedniego zareagowania przez Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, (...)”.

**§27 ust.17-19:** „17. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). 18.Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. 19. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.”

**§27 ust.32:** „Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.”

**§28:** „1.W zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- a) dane dotyczące użytkownika;
- b) komunikat elektroniczny;
- c) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które

- oznaczać wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej;
- d) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu elektronicznego lub wystawienia rachunku;
- e) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
2. Operator jest obowiązany poinformować użytkownika końcowego lub Abonenta w szczególności o:
- a) zakresie i celu przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych ich dotyczących;
- b) możliwościach wpływu na zakres tego przetwarzania;
- c) rodzaju danych transmisyjnych, które będą przetwarzane, oraz o okresie tego przetwarzania do celów marketingu usług komunikacji elektronicznej lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej.
3. Przetwarzanie danych transmisyjnych niezbędnych do celów naliczania opłat od użytkowników i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jest dozwolone:
- a) po uprzednim poinformowaniu użytkownika o rodzaju danych transmisyjnych, które będą przetwarzane przez Operatora oraz o okresie tego przetwarzania;
- b) tylko do końca okresu, w którym Operator może dochodzić roszczeń od Abonenta, a Abonent jest obowiązany je zaspokoić, lub do końca okresu, w którym Abonent może dochodzić roszczenia od Operatora, a ten Operator jest obowiązany je zaspokoić.
3. Operator może przetwarzać dane transmisyjne, o których mowa w ust. 2 pkt c, w zakresie i przez czas niezbędny do celów marketingu usług komunikacji elektronicznej lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej, jeżeli użytkownik wyraził na to zgodę.”.

**§29 ust.13:** „Na obniżenie prędkości osiąganych w ramach Usługi dostępu do Internetu mają także wpływ:

- 1) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
- 2) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
- 3) stan Terminala abonenckiego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).”.

**§29 ust.27:** „Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usług dostępu do Internetu.”

**§29 ust.30-31:** „30.W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w uzgodnionym z Abonentem terminie dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu. 31.Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego z Abonentem wówczas wypowiedzenie z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą. Abonentowi od nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości  $\frac{1}{4}$  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 zapewnianego przez Prezesa UKE.”.

**§29 ust.32:** „W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której Operator zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.”.

**§30 ust.8-9:** „8. Operator powiadamia Abonenta o: 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu; 2) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu. 9. Obowiązek powiadomienia Abonenta, o którym mowa w ust. powyżej, uważa się za wykonany, jeżeli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.”.

**§39 ust.1:** „Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Umowie na czas określony lub nieokreślony, Regulaminie i Cenniku. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian:(...)”.

**§39 ust.3-6:** „3.W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie i Cenniku, niezależnie od tego, czy została ona zawarta na czas nieokreślony czy też na czas określony, wynika bezpośrednio ze zmiany

przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług, jest wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powoduje obniżenie cen Usług lub dodania nowej Usługi, ma charakter wyłącznie administracyjny i nie pociąga za sobą negatywnych skutków dla Abonentów lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli 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.

4. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony w przypadkach, o których mowa w ust. 3 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 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 najwęższym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, 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.
5. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust.3, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w §3 ust.6, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
6. W przypadku, gdy Abonent nie zaakceptuje zmian, o których mowa w ust. 1, przysługuje mu prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem terminu określonego w §16 ust.1 Regulaminu. W razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Nie skorzystanie z prawa do wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od daty przekazania informacji o zmianie postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie lub w Cenniku traktowane będzie jako akceptacja wprowadzonych zmian przez Abonenta.”.

Usunięto zapisy Regulaminu dotyczące limitów danych łączny internetowych. Oferowana przez nas usługa dostępu do Internetu jest nielimitowana.

***W pozostałym zakresie Umowy nie ulegają zmianie, w szczególności zmianie nie ulegają zakres i ceny usług oraz okres obowiązywania Państwa Umowy.***

### **Jeśli akceptują Państwo zmienione warunki Umowy, to nie trzeba podejmować żadnych działań.**

W przypadku braku akceptacji zmian, mają Państwo prawo wypowiedzieć Umowę Abonencką. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powołaniem się na przyczynę „brak akceptacji zmian w umowie” powinno zostać złożone najpóźniej do dnia 09.11.2024 r. w formie pisemnej lub dokumentowej na adres: DOLSAT Sp. z o.o. ul. Wojska Polskiego 23C, 97-400 Bełchatów, bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta lub na email: [biuro@dolsat.pl](mailto:biuro@dolsat.pl) lub [ebok@dolsat.pl](mailto:ebok@dolsat.pl) W takiej sytuacji Umowa ulegnie rozwiązaniu z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.

**W związku z tym, że konieczność wprowadzenia zmian wynika ze zmiany przepisów prawa, jeśli wypowiedzą Państwo Umowę Abonencką przed upływem okresu zobowiązania do płatnego korzystania z Usług, macie Państwo obowiązek zwrotu na rzecz Operatora ulgi przyznanej w ramach zawartej Umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Operatora.**

W przypadku rozwiązania Umowy na Usługi Głosowe, Internet Radiowy lub na Pakiet Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD konieczny jest zwrot urządzeń dostępowych w ciągu 7 dni od zakończenia świadczenia usługi na koszt własny do Biura Obsługi Klienta.

W przeciwnym razie **nowe warunki obowiązują strony odpowiednio od dnia 10.11.2024 r.** Z pełną treścią zmian można zapoznać się na stronie [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Wojska Polskiego 23c w Bełchatowie. Biuro Obsługi Klienta pozostaje do Państwa dyspozycji w poniedziałek, środek i piątek w godz. 08:00-15:00 oraz we wtorek i w czwartek w godz. od 10:00 do 17:30 oraz pod nr telefonu (44) 632 73 54, (44) 712 00 00 lub e-mail: [biuro@dolsat.pl](mailto:biuro@dolsat.pl), [ebok@dolsat.pl](mailto:ebok@dolsat.pl) Za wszelkie niedogodności związane z niniejszymi zmianami serdecznie przepraszamy.

Z poważaniem  
Darosław Łakomski – Prezes Zarządu  
Zbigniew Mikołajczyk – Wiceprezes Zarządu  
Tomasz Sokołowski – Wiceprezes Zarządu