

1. INFORMACJA DO KLIENTÓW

Szanowni Państwo,

Z dniem 10 listopada 2024 r. wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221; dalej jako: „PKE”). W związku z powyższym powstała konieczność dostosowania postanowień łączącej nas umowy, jak również regulaminu, będącego integralną częścią umowy. Podkreślamy, że zmiany są wyłącznie skutkiem nowych przepisów prawa i mają na celu dostosowanie umowy do wymogów wskazanej ustawy. Nowe warunki umowy znajdą zastosowanie od dnia 10 listopada 2024 r.

Aby kontynuować umowę w tym samym zakresie nie muszą Państwo podejmować żadnych czynności. Jednakże, w przypadku braku akceptacji zmian umowy, przedstawionych poniżej, przysługuje Państwu uprawnienie do wypowiedzenia umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym zawiadomieniu, może zostać przez Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku, do czasu wejścia w życie PKE, to jest do dnia 9 listopada 2024 r.

Szczegółowy opis zmian znajduje się pod następującym linkiem:
https://mm-net.pl/dokumenty/Informacja_dla_klientow.pdf

2. SZCZEGÓŁOWY ZAKRES ZMIAN (WYCIĄG)

Modyfikujemy zapisy dot. jednostronnej zmiany warunków Umowy przez Operatora (Art. 306. ustawy PKE):

Zgodnie z nowymi przepisami, Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, w tym regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych lub cennika, niezależnie od tego, na jaki okres została zawarta Umowa, w następujących przypadkach:

a. zmiana wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawek podatku VAT, albo jest skutkiem decyzji Prezesa UKE, lub

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 prześlemy 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.

Obowiązkowe informowanie o najkorzystniejszych pakietach taryfowych i automatyczne przedłużenie umowy (Art. 302. ustawy PKE)

Jeżeli umowa na czas określony automatycznie przekształci się w umowę na czas nieokreślony, będziemy informować Państwa na trwałym nośniku (np. e-mailem) 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.

Po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. Sprzeciw Abonenta co do przedłużenia Umowy winien być złożony nie później niż w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania umowy. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Operator 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, Operator co najmniej raz w roku, informuje abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową, o której mowa w ust. 1.

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

W przypadku skorzystania przez Państwa z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi podczas zmiany operatora, a jeśli zmiana ta nie została zrealizowana w terminie 30 dni od ustalonego z nowym operatorem dnia rozpoczęcia świadczenia usług, wówczas proces zmiany operatora oraz wszelkie związane z tym czynności uznaje się bezskuteczne. Oznacza to, że wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Operatorem staje się bezskuteczne, a umowa z dotychczasowym Operatorem jest kontynuowana na tych samych warunkach, chyba że Abonent zdecyduje inaczej i wyrazi

wołę zakończenia umowy. Jednocześnie oznacza to, że umowę zawartą z nowym Operatorem uważa się jednak za niezawartą.

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), 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.

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, Operator 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 Operator 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. 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.

6.8. Uporczywe opóźnienia w płatnościach: Jeśli abonent regularnie opóźnia się z płatnościami i zaległości nie zostaną uregulowane w ciągu 14 dni od doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia usług, możemy zawiesić świadczenie usług bez wcześniejszego ograniczenia ich działania.

6.9. 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.

8. Wprowadzamy dodatkowe uprawnienia do rozwiązywania Umowy przez Państwa (Art. 380 ustawy PKE)

Z uwagi na nienależyte świadczenie usługi przez Operatora Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku

nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, 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 zmiany dostawcy usługi Internetu- Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia:

W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonent 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, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 PKE. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Operator wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach; jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu 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 Umowa uległa rozwiązaniu.

9. W związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych zmieniamy klauzule informacyjne:

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 PKE Operator przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, nazwę, serię i numer dowodu tożsamości, 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.

Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy PKE dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji, Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.

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 dotyczyć 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).

