

Kraków, dnia 21 października 2024 r.

Dostawca Usług

S-NET spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

ul. Kapelanka 13, 30-347 Kraków

KRS: 0000339576, NIP: 6772334247

adres e-mail: bok@s-net.pl

telefon: 12 395 71 00

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY

Szanowni Państwo,

informujemy, iż w dniu 10 listopada 2024 r. wejdzie w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, dalej jako: **PKE**, która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

W związku z powyższym, w wykonaniu obowiązków wynikających z PKE oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo komunikacji elektronicznej, jesteśmy zobligowani dostosować treść zawartej z Państwem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do zmienionych przepisów.

Pragniemy podkreślić, iż wejście w życie PKE nie wpłynie na warunki cenowe, parametry jakościowe świadczonych na Państwa rzecz usług czy też na okres, na jaki została zawarta Umowa. Nie muszą Państwo w żaden sposób akceptować wprowadzanych zmian. W braku zgody na rzeczone zmiany, mają Państwo prawo do wypowiedzenia Umowy. Zwracamy uwagę, że w przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, będą Państwo zobowiązani do zapłaty na rzecz S-NET odszkodowania dochodzonego na podstawie dotychczasowych postanowień umownych.

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 dnia 30 listopada 2024 r.

Jednocześnie informujemy, że w razie zaistnienia – począwszy od dnia 10 listopada 2024 r. – sprzeczności zapisów naszych umów lub stanowiących ich integralną część regulaminów czy cenników, zastosowanie znajdować będą wprost przepisy ustawy PKE.



ONLINE

Konfigurator usług IT - sprawdź cenę
www.s-net.pl/konfigurator-uslug-it

S-NET Sp. z o.o., ul. Kapelanka 13, 30-347 Kraków
Tel. +48 12 395 71 00, sales@s-net.pl, www.s-net.pl

PKE wprowadza także zmiany terminologiczne, obejmujące m.in. pojęcie usługi telekomunikacyjnej. Pojawia się pojęcie **usługi komunikacji elektronicznej**, która obejmuje: usługę dostępu do internetu, usługę komunikacji interpersonalnej (wykorzystująca albo niewykorzystująca numery) oraz usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów. **Usługami telekomunikacyjnymi** w myśl PKE są jedynie następujące usługi komunikacji elektronicznej: usługa dostępu do internetu, usługa polegająca całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów oraz usługa komunikacji interpersonalnej wykorzystująca numery. W dalszej części niniejszego zawiadomienia używana jest terminologia wprowadzona przez PKE.

PONIŻEJ PRZEDSTAWIAMY ZMIANY WYNIKAJĄCE Z WEJŚCIA W ŻYCIE PKE, KTÓRE BĘDĄ OBOWIĄZYWAĆ OD 10 LISTOPADA 2024 r.

1. DORĘCZANIE INFORMACJI ABONENTOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI (art. 291 PKE)

Na każde żądanie abonenta z niepełnosprawnościami S-NET będzie doręczać mu postanowienia umowy bądź innych dokumentów stanowiących integralną część umowy, w formie dla niego dostępnej. Celem udostępnienia takich dokumentów abonent może skontaktować się z S-NET telefonicznie pod numerem telefonu: 12 395 71 00

*postanowienie będzie odnosiło się również odpowiednio do abonenta posiadającego status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej.

2. POTWIERDZENIE WARUNKÓW UMOWY NA TRWAŁYM NOŚNIKU (art. 294 PKE)

S-NET utrwali i doręczy abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o zapoznaniu się z tymi warunkami, jeżeli oświadczenia były składane w formie dokumentowej.

3. ROZWIĄZANIE UMOWY W FORMIE DOKUMENTOWEJ (art. 295 PKE)

1. *Bez względu na formę zawarcia umowy abonent może złożyć oświadczenie o jej wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź o odstąpieniu od umowy w formie dokumentowej, w tym również przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres: bok@s-net.pl*
2. *S-NET zawiadomi abonenta o otrzymaniu oświadczenia abonenta o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu, niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania ww. oświadczenia przez:*
 - a) *wysłanie wiadomości SMS na numer wskazany przez abonenta do kontaktu widniejący w umowie – w przypadku gdy abonent wskazał numer niegeograficzny;*

**ONLINE**Konfigurator usług IT - sprawdź cenę
www.s-net.pl/konfigurator-uslug-itS-NET Sp. z o.o., ul. Kapelanka 13, 30-347 Kraków
Tel. +48 12 395 71 00, sales@s-net.pl, www.s-net.pl

- b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w umowie – w przypadku, gdy abonent wskazał numer geograficzny, przy czym po wykonaniu co najmniej 3 prób połączenia S-NET uzna zawiadomienie za wykonane;
 - c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w umowie.
3. S-NET potwierdzi przyjęcie oświadczenia abonenta o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku, w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, wskazując jednocześnie nazwę usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia usługi.

4. OBOWIĄZEK INFORMACYJNY W ZWIĄZKU Z AUTOMATYCZNYM PRZEDŁUŻENIEM UMOWY (art. 302 PKE)

Przed automatycznym przedłużeniem umowy na czas nieokreślony S-NET doręcza abonentowi na trwałym nośniku (w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej), nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w tym o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia.

5. ZMIANA WARUNKÓW UMÓW (art. 306 ust. 1 - 4 PKE)

1. S-NET może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy w przypadku, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - ii. z decyzji Prezesa UKE;
 - b) proponowane zmiany:
 - i. są wyłącznie na korzyść abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonenta.
2. S-NET opublikuje na swojej stronie internetowej: <https://www.s-net.pl> treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeżeli 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 UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.



3. *S-NET niezwłocznie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian umowy zobowiązana będzie doręczyć abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku np. mailem lub listem.*
4. *W przypadku braku akceptacji przez abonenta zmian, o których mowa powyżej, abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty na rzecz S-NET odszkodowania dochodzonego na podstawie dotychczasowym postanowień umownych.*
5. *Termin na realizację przez abonenta uprawnienia do wypowiedzenia Umowy z uwagi na brak akceptacji proponowanych zmian nie może być krótszy niż do wejścia w życie tych zmian*

6. ZACHOWANIE CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUG (art. 318 i art. 319 PKE)

1. *Abonent jest uprawniony do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu i zachowania ciągłości świadczonej usługi dostępu do internetu (bez przerwy w dostępie do usługi dłuższej niż 1 (jeden) dzień roboczy, z zastrzeżeniem że procesem zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu zajmuje się nowy dostawca, do którego abonent przenosi usługi dostępu do internetu, a nie dotychczasowy dostawca usług). S-NET jest zobowiązany do wypełnienia obowiązków związanych z przeprowadzeniem procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu tylko w zakresie w jakim występuje albo jako nowy dostawca usługi albo jako dotychczasowy dostawca usługi. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, abonent powinien określić tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu:*
 - a) *z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową;*
 - b) *bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;*
 - c) *na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z umowy.*
2. *W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w umowie, abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz S-NET w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, ale nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększonej o odszkodowanie ustalone zgodnie z przepisami umowy.*
3. *W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z S-NET, na zasadach określonych dotychczas w umowie.*



4. *Wypowiedzenie umowy w zakresie usługi dostępu do internetu w związku ze skorzystaniem przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usług.*
5. *S-NET, będzie zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach aż do terminu uzgodnionego przez abonenta z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu na rozpoczęcie świadczenia nowej usługi.*
6. *Za czynności związane z realizacją uprawnień abonenta, o których mowa wyżej, S-NET nie pobierze od abonenta innych dodatkowych opłat.*
7. *W razie gdyby nowy dostawca nie rozpoczął świadczenia usługi internetu w ustalonym umownie terminie, S-NET kontynuuje jej świadczenie na dotychczasowych warunkach, do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę usług dostępu do internetu.*
8. *Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę usługi, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy S-NET będzie bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi będzie uważać się za niezawartą, o czym abonent zostanie poinformowany.*
9. *W przypadku, gdy w procesie zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, S-NET jest nowym dostawcą usługi, a nie doszło do rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę usługi w ustalonym umownie terminie, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 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 służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do internetu. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego dostawcę.*

7. ZAKAZ OGRANICZEŃ W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z DOSTĘPU DO PUBLICZNEJ SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ ZA POŚREDNICTWEM LOKALNEJ SIECI RADIOWEJ (art. 354 PKE)

W przypadku gdy umowa zawierała postanowienia zakazujące udostępniania usług na rzecz osób trzecich bez zgody S-NET, te postanowienia nie będą mieć zastosowania w zakresie nieodpłatnego umożliwienia innym użytkownikom końcowym dostępu do sieci za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej.

**ONLINE**Konfigurator usług IT - sprawdź cenę
www.s-net.pl/konfigurator-uslug-itS-NET Sp. z o.o., ul. Kapelanka 13, 30-347 Kraków
Tel. +48 12 395 71 00, sales@s-net.pl, www.s-net.pl

8. ZAWIESZENIE LUB OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG (art. 382 PKE)

1. W przypadku gdy abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, S-NET powiadamia abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Bezskuteczny upływ terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, uprawnia S-NET do ograniczenia świadczenia tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 2, abonent nie zapłacił zaległych należności, S-NET niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, abonent nie zapłaci zaległych należności, S-NET może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
5. W przypadku, gdy abonent składa reklamację dotyczącą wysokości należności z tytułu świadczenia usługi - wówczas zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
6. S-NET niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, której świadczenie zostało ograniczone, zgodnie z ust. 1 powyżej lub zawieszono, zgodnie z ust. 3 powyżej, wznawia świadczenie usług.
7. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, S-NET powiadamia abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.
8. Jeżeli abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, S-NET powiadamia abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, S-NET może zawiesić świadczenie tej usługi.



9. Powiadomienia o zamiarze ograniczenia, zawieszenia świadczenia usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy abonenta doręczane są na trwałym nośniku za pomocą SMSa, pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego do kontaktu, jeżeli zostało umożliwiające korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

9. WYPOWIEDZENIE UMOWY Z WINY DOSTAWCY USŁUG (art. 380 PKE)

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, abonent posiadający status konsumenta po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć Umowę z winy S-NET. W takim przypadku S-NET nie przysługuje odszkodowanie.

10. REKLAMACJE

1. Reklamację wnosi się:
 - a) w formie pisemnej;
 - b) ustnie do protokołu;
 - c) telefonicznie;
 - d) na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie;
 - e) na adres inne środka komunikacji elektronicznej, o ile w umowie przewidziano korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
2. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany abonentowi przez S-NET lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia umowy – w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy S-NET określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy abonent żąda ich wypłaty;

**ONLINE**Konfigurator usług IT - sprawdź cenę
www.s-net.pl/konfigurator-uslug-itS-NET Sp. z o.o., ul. Kapelanka 13, 30-347 Kraków
Tel. +48 12 395 71 00, sales@s-net.pl, www.s-net.pl

- g) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;*
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;*
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.*
- 3. Jeżeli S-NET nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.*



ONLINE

Konfigurator usług IT - sprawdź cenę
www.s-net.pl/konfigurator-uslug-it

S-NET Sp. z o.o., ul. Kapelanka 13, 30-347 Kraków
Tel. +48 12 395 71 00, sales@s-net.pl, www.s-net.pl