

Szanowni Państwo,

wypełniając obowiązek informacyjny 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, z dniem **10 listopada 2024 r.** wprowadzone zostaną zmiany w zapisach Umów i Regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych zawartych przed 10 listopada 2024 r.

## Jakie zmiany wprowadzamy:

I. Modyfikujemy zapisy dotyczące jednostronnej zmiany warunków Umowy przez Operatora wprowadzając następujące postanowienia:

1. *Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług, w tym wskazanych w Regulaminie i Cenniku w przypadku gdy:*

a) *zaistnieje konieczność wprowadzenia zmian w wyniku zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub decyzji Prezesa UKE,*

b) *proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.*

*W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę w terminie do dnia wejścia zmian w życie, z uwzględnieniem konieczności zwrotu upustu lub ulgi udzielonej w związku z zawarciem Umowy na warunkach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania). Operator opublikuje 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, w tym wskazanych w Regulaminie i Cenniku, zawartej na czas określony 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 najwęższym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, 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 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:

- wzrostu kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług, w tym sieci roamingowych;
- wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
- wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
- 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;
- 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;
- wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
- wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
- 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:

- 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);
- 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);
- 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;
- utratę przez Operatora prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
- 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 upustu lub ulgi, 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.

II. Precyzujemy zapisy dotyczące automatycznego przedłużenia umowy na czas określony, zastrzegając że zawsze przedłuża się ona na czas nieokreślony i mają Państwo prawo jej wypowiedzenia po automatycznym przedłużeniu z miesięcznym okresem wypowiedzenia. Dodaliśmy też obowiązek informacyjny:

- Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
- Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@tvkaura.pl](mailto:biuro@tvkaura.pl) w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.
- Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

III. Wprowadzamy dodatkowe uprawnienia do rozwiązania Umowy przez Abonenta:

- 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, z wyłączeniem Usługi 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.
- Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku zmiany dostawcy usługi Internetu lub zmiany dostawcy usługi telefonii z przeniesieniem numeru. Abonent chcący dokonać zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub 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 upustu lub ulgi udzielonej w związku z zawarciem Umowy na warunkach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania). 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 wypowiedzenie Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.

IV. Wprowadzamy procedurę ograniczenia i zawieszenia usługi.

W sytuacji opóźnienia Abonenta z zapłatą za świadczone usługi Operatorowi będzie przysługiwało prawo rozwiązania Umowy, po wyczerpaniu procedury polegającej na ograniczeniu i zawieszeniu Usługi.

Jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:

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

- 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;
- 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 doręcza 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.

V. Zmieniamy częściowo klauzulę informacyjną w związku ze zmianą podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych:

- 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 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 Prawo Komunikacji Elektronicznej art. 165 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne 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 dochodzenia 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.

VI. Zmianie ulega określenie nazwa ustawy Prawo telekomunikacyjne na: ustawa Prawo Komunikacji Elektronicznej, we wszystkich dokumentach abonenckich.

VII. W związku ze zmianami przysługują Państwu następujące uprawnienia:

Jeżeli nie akceptują Państwo zmian mają Państwo możliwość wypowiedzenia Umowy o świadczenie usługi, której zmiany dotyczą.

- W przypadku umów na czas nieokreślony mogą Państwo złożyć oświadczenie w tej sprawie do 9 listopada 2024 roku, wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usługi.
- W przypadku, gdy wypowiedzenie dotyczyć będzie Umowy zawartej na czas określony będziemy mieli prawo oczekiwać zwrotu udzielonego Państwu upustu lub ulgi w przypadku umowy zawartej na warunkach promocyjnych (proporcjonalnie pomniejszonego za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania).

VIII. W przypadku braku akceptacji postanowienia uprawniającego nas do jednostronnej zmiany warunków umowy na czas nieokreślony (powyżej w I.3.):

- jeśli Państwa umowa jest umową na czas nieokreślony – mogą Państwo umowę wypowiedzieć do 9 listopada 2024 r. bez konsekwencji finansowych;
- W przypadku, gdy umowa jest zawarta na czas określony – postanowienie to będzie dotyczyć 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.

Z poważaniem

Zarząd PPH Aura Sp. z o.o.