

Multimedia Capital Two Sp. z o. o.  
Adres do korespondencji:  
84-200 Wejherowo  
ul. Przemysłowa 3

### Informacja o zmianie warunków umownych dla abonentów Multimedia Capital Two sp. z o. o.

Szanowni Państwo,

Nowe Prawo komunikacji elektronicznej (PKE) zmienia zasady, na jakich przedsiębiorcy telekomunikacyjni świadczą usługi, np. internetu, telefonii czy telewizji. Mamy obowiązek dostosowania warunków Państwa umowy do nowych przepisów. Zmiany polegają w większości na przyznaniu Państwu dodatkowych uprawnień oraz nie skutkują podwyżką opłat.

Poniżej znajdą Państwo zwięzły opis wprowadzanych zmian. Dokładna treść wprowadzanych postanowień znajduje się w Załączniku nr 1.

Jeżeli zgadzają się Państwo na zmiany, nic nie trzeba robić – zmienione warunki wejdą w życie w dniu 10.11.2024 r. bez konieczności podpisywania jakichkolwiek dokumentów. W przypadku braku zgody na wprowadzenie poniższych zmian, mogą Państwo rozwiązać umowę. Szczegółowe informacje o trybie i skutkach rozwiązania umowy przedstawiliśmy na końcu pisma.

#### Zmiany wprowadzane do wszystkich umów:

- 1) Zmieniamy istniejące w Państwa umowie postanowienia regulujące zasady jednostronnej zmiany umowy przez Operatora, w tym w zakresie opłat.  
Według nowych zasad, będziemy mogli zmienić warunki umowy w zakresie wynikającym ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, wprowadzając zmiany wyłącznie dla Państwa korzystne lub mające wyłącznie charakter administracyjny. Zmiany takie będziemy mogli zastosować zarówno w umowie na czas określony, jak i nieokreślony. Wypowiedzenie przez Państwa z tego powodu umowy obowiązującej na czas określony będzie wiązało się z koniecznością zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg.
- 2) Wprowadzamy zmiany w procedurze odłączania usług w przypadku zalegania przez Państwa z płatnościami. W przypadku wystąpienia zaległości, w pierwszej kolejności dokonamy ograniczenia świadczenia usługi (np. ograniczymy możliwość wykonywania połączeń wychodzących lub transfer danych), a w przypadku usług gdzie takie ograniczenie nie będzie możliwe – zawieszenia ich świadczenia. Powyższe działania poprzedzone zostaną odpowiednimi powiadomieniami i wyznaczeniem stosownych terminów na zapłatę. Po dokonaniu powyższych działań, jeżeli w dalszym ciągu nie zostaną uiszczone zaległości, dokonamy zawieszenia świadczenia usługi (jeżeli wcześniej została ograniczona), a w końcu rozwiązania umowy (jeżeli wcześniej usługa została już zawieszona). Działania powyższe wstrzymamy w okresie rozpatrywania reklamacji (jeżeli zostanie złożona), pod warunkiem zapłaty bezspornych należności. Powyższe zasady nie znajdą zastosowania, jeżeli opóźnienia w zapłacie opłat za świadczoną usługę będą uporczywe. W takim wypadku zastosowanie znajdzie uproszczona procedura, zgodnie z którą dokonamy zawieszenia świadczenia usługi po 14 dniach od bezskutecznego powiadomienia o obowiązku zapłaty.
- 3) Wprowadzamy szczególne regulacje dotyczące umów obejmujących oferty wiązane, tj. co najmniej usługę internetu lub telefonii wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub sprzedają urządzenia końcowego. W przypadku objęcia umową także usług innych niż usługi komunikacji elektronicznej (np.

licencje na oprogramowanie), będą one podlegały takim samym zasadom jak usługi główne (internet, telefon, telewizja) w zakresie:

- a. zasad przedłużenia umowy na czas nieokreślony i jej rozwiązania po tym czasie,
  - b. zasad jednostronnej zmiany warunków umowy przez operatora,
  - c. zachowania ciągłości świadczenia usługi w przypadku zmiany operatora,
  - d. jeżeli są Państwo konsumentami – także w zakresie możliwości wypowiedzenia umowy w przypadku niezgodnego z umową wykonania usługi.
- 4) Wprowadzamy zmianę, zgodnie z którą udostępnianie usługi innym użytkownikom za pomocą lokalnej sieci radiowej nie stanowi naruszenia umowy.
  - 5) Rozszerzamy możliwość rozwiązania umowy w formie dokumentowej. Z formy dokumentowej skorzystać będą mogli wszyscy Abonenci, nie tylko posiadający status konsumenta.
  - 6) Wprowadzamy możliwość złożenia reklamacji dodatkowo za pośrednictwem poczty elektronicznej.

#### **Zmiany w umowach z konsumentami:**

- 7) Wprowadzamy Państwu możliwość rozwiązania umowy w przypadku występowania po naszej stronie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług a warunkami określonymi w umowie (np. w zakresie jakości usług). Rozwiązanie umowy następuje w takim wypadku bez ponoszenia dodatkowych opłat, w tym zwrotu ulg. Zmiany te nie dotyczą usługi dostępu do internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej w rozumieniu art. 305 ust. 1 PKE. Skorzystanie z powyższego prawa rozwiązania umowy wymaga wyczerpania postępowania reklamacyjnego. W odniesieniu do ofert wiązanych, konsumenci mogą skorzystać z powyższego prawa w odniesieniu do całej umowy.

Dodatkowo, niezależnie od powyższych zmian, wszystkie dotychczasowe odwołania w treści wzorców do przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne będą uważane za odwołania do odpowiadających im lub regulujących daną kwestię przepisów Prawa komunikacji elektronicznej.

#### **Jeżeli zawarli Państwo umowę w trybie Prawa zamówień publicznych:**

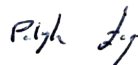
Niniejsze pismo nie dotyczy umów zawartych w trybie zamówień publicznych, bowiem wprowadzenie zmian w takiej umowie może nastąpić jedynie w trybie w niej określonym.

#### **Prawo i konsekwencje wypowiedzenia Umowy**

W przypadku braku zgody na wprowadzenie powyższych zmian, mogą Państwo rozwiązać umowę. W związku z faktem, że zmiany warunków umowy wynikają ze zmiany przepisów prawa, rozwiązanie umowy zawartej na czas określony wiązać się będzie z obowiązkiem zwrotu wartości ulg udzielonych przy zawarciu umowy. Wysokość tego roszczenia nie może przekroczyć wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Obowiązek zwrotu wartości ulg nie znajduje zastosowania w przypadku rozwiązania umowy obowiązującej na czas nieokreślony. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy należy doręczyć nam do dnia wejścia w życie zmian, tj. do 10.11.2024 r.

W imieniu Multimedia Capital Two Sp. z o. o.

Członek Zarządu



Patryk Łaga

Szczegółowy wykaz zmian w trwających umowach abonenckich wprowadzanych w dniu 10.11.2024 r.

Numeracja w tabeli odpowiada numeracji zmian opisanych w piśmie przewodnim.

Lp.	Aktualne postanowienia	Nowa treść postanowienia
1)	<p>§20 Regulaminu Internet, Regulaminu NDS, Regulaminu RTVK, Regulaminu Telefon, Regulaminu WLR</p> <p>§21 Regulaminu Internet Mobilny</p> <p>§19 ust. 1-3 Regulaminu Telefonia Komórkowa</p>	<p>Do warunków Umowy wprowadza się postanowienia o następującym brzmieniu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niezależnie od czasu na jaki zawarto umowę, Operatorowi przysługuje prawo jednostronnej zmiany jej warunków (w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku), w przypadku gdy: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. konieczność wprowadzenia zmian wynika: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,</li> <li>ii. z decyzji Prezesa UKE;</li> </ol> </li> <li>b. proponowane zmiany: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,</li> <li>ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej na mocy ust. 1, Operator: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Publikuje na stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego 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.</li> <li>b. Bezzwłocznie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem, doręcza Abonentowi na trwałym nośniku opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach.</li> </ol> </li> <li>3. Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.</li> <li>4. Rozwiązanie Umowy dokonane zgodnie z ust. 3 wiąże się z: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. obowiązkiem zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy, z pomniejszeniem proporcjonalnym do czasu, w którym Umowa obowiązywała - w przypadku zmian wprowadzanych zgodnie z ust. 1 w umowie obowiązującej na czas określony,</li> <li>b. brakiem obowiązku zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy - w pozostałych przypadkach.</li> </ol> </li> </ol> <p>Usuwa się §20 1-3 Regulaminu Internet, Regulaminu NDS, Regulaminu RTVK, Regulaminu Telefon, Regulaminu WLR.</p> <p>Usuwa się §21 ust. 1-3 Regulaminu Świadczenia Usługi Internet Mobilny oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.</p> <p>Usuwa się §19 ust. 1-3 Regulaminu Telefonia Komórkowa.</p>
2)	<p>§8 pkt a) Umowy</p> <p>§16 ust. 4 pkt a) Regulaminu Internet, Regulaminu RTVK</p> <p>§17 ust. 1 pkt a) Regulaminu Internet Mobilny</p> <p>§16 ust. 1 pkt a) Regulaminu NDS, Regulaminu Telefon,</p>	<p>Usuwa się §8 pkt a) Umowy</p> <p>Usuwa się §16 ust. 4 pkt a) Regulaminu Internet, Regulaminu RTVK.</p> <p>Usuwa się §16 ust. 1 pkt a) Regulaminu NDS, Regulaminu Telefon, Regulaminu WLR.</p> <p>Usuwa się §17 ust. 1 pkt a) Regulaminu Internet Mobilny.</p> <p>Do powyższych regulaminów wprowadza się §16[1] o następującej treści:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należnych opłat, Operator ma prawo ograniczyć świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie świadczenia usług może polegać na zablokowaniu inicjowania usług (połączenia wychodzące) lub korzystania z transmisji danych. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z Numerami Alarmowymi.</li> <li>2. Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub</li> </ol>

	Regulaminu WLR §15 ust. 1 pkt a) Regulaminu Telefonia Komórkowa	<p>wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.</p> <p>3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiścił należności nieobjęte reklamacją.</p> <p>4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.</p> <p>5. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Operator powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny co najmniej 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.</p> <p>6. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 1 – 5 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Operatora.</p> <p>7. Postanowień ust. 1 – 5 nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Operator może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni?.</p>
3)	Brak postanowień	<p>Wprowadzamy do warunków umowy następujące postanowienia dotyczące umów na oferty wiązane:</p> <p>1. W przypadku, gdy konsument zawiera z Operatorem umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, postanowienia Umowy lub Regulaminu dotyczące:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,</li> <li>b) zasad dokonywania przez Operatora jednostronnej zmiany warunków Umowy,</li> <li>c) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Operatora,</li> <li>d) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,</li> </ul> <p>- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką umową.</p> <p>2. Jeżeli umowę określoną w ust. 1 zawiera niebędący konsumentem Abonent, będący mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt d).</p> <p>3. Jeżeli konsument ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Operatora, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową.</p> <p>4. W przypadku złożenia przez Abonenta określonego w ust. 1 zamówienia na dodatkowe Usługi termin obowiązywania umowy, o której mowa w ust. 1, nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.</p>
4)	§3 ust. 20[2] Regulaminu Internet	<p>Do wszystkich postanowień, które ograniczają możliwość udostępniania usług przez Abonenta osobom trzecim wprowadza się następujące doprecyzowanie:</p> <p>„Postanowienie to nie obejmuje udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych, zgodnie z art. 354 pkt 2) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej”.</p>
5)	§10 ust. 2 Regulaminu RTVK §11 ust. 1 Regulaminu	<p>We wskazanych postanowieniach usuwa się zdanie:</p> <p>„formy dokumentowej oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej ma prawo skorzystać wyłącznie Abonent działający w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa”.</p>

	<p>Internet Mobilny</p> <p>§10 ust. 1 Regulaminu Internet, Regulaminu NDS, Regulaminu Telefon, Regulaminu WLR</p> <p>§9 ust. 1 Regulaminu Telefonia Komórkowa</p>	
6)	<p>§18 ust. 3 Regulaminu Internet, Regulaminu NDS, Regulaminu RTVK, Regulaminu Telefon, Regulaminu WLR</p> <p>§19 ust. 3 Regulaminu Internet Mobilny</p> <p>§17 ust. 3 Regulaminu Telefonia Komórkowa</p>	<p>Do wskazanych postanowień dodaje się pkt d. o następującym brzmieniu: „Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji także za pomocą poczty elektronicznej, na adres Operatora wskazany w Umowie”.</p>
7)	<p>Brak postanowień</p>	<p>Do warunków umów zawartych z konsumentami wprowadza się następujące postanowienia regulujące wypowiedzenie umowy z powodu nienależytej jakości świadczonych usług:</p> <p>„1. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Umową, Regulaminem lub przepisami prawa, konsumentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.</p> <p>2. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do internetu, chyba że konsument, niebędący przedsiębiorcą, zawarł umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, tj. umowę określoną w art. 305 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.</p> <p>3. W przypadku umowy wskazanej w ust. 2, prawo jej wypowiedzenia przed upływem okresu obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Operatora, obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową”.</p>

Numeracja postanowień wskazana w powyższej tabeli dotyczy zdecydowanej większości obowiązujących obecnie umów abonenckich. Zwracamy jednak uwagę, że w niektórych przypadkach mogli Państwo otrzymać wzorce, które różnią się numeracją postanowień od tej wskazanej powyżej. Może to dotyczyć sytuacji obowiązywania bardzo dawnych umów, sytuacji dokonywania indywidualnych uzgodnień lub zawarcia umowy z innymi przedsiębiorstwami, które zostały następnie nabyte przez nas. W takim wypadku należy przyjąć, że postanowienia wskazane w Załączniku nr 1 zastępują lub zmieniają wszelkie sprzeczne z nimi dotychczasowe postanowienia Państwa umów. Naszym zamiarem jest dostosowanie wszystkich umów do nowych przepisów oraz przyznanie wszystkim abonentom nowych uprawnień przewidzianych PKE. W takim kierunku będziemy interpretować dotychczasowe umowy.

Użyte sformułowania oznaczają:

Regulamin Internet – Regulamin Świadczenia Usługi Multimedia Internet oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Capital Two Sp. z o.o.

Regulamin Internet Mobilny – Regulamin Świadczenia Usługi Internet Mobilny oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Capital Two Sp. z o.o.  
Regulamin NDS – Regulamin Świadczenia Usługi Multimedia NDS przez Multimedia Capital Two Sp. z o.o.  
Regulamin RTVK – Regulamin Świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Capital Two Sp. z o.o.  
Regulamin Telefon – Regulamin Świadczenia Usługi Telefonicznej przez Multimedia Capital Two Sp. z o.o.  
Regulamin Telefonii Komórkowej – Regulamin Świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej Multimobile oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Capital Two Sp. z o.o.