

Komunikat dotyczący zmiany Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz Cennika Usług Dodatkowych

Szanowni Państwo, informujemy że w związku z wejściem w życie w dniu 9.11.2024 r. ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, zastępującej ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz koniecznością modyfikacji i dostosowania dokumentacji abonenckiej, dla wszystkich Umów zawartych z Operatorem, Telestrada S.A. wprowadza zmiany w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz Cenniku Usług Dodatkowych. Nowe postanowienia Regulaminu będą obowiązywać od dnia obowiązywania ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, tj. od 9.11.2024 r.

W Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych wprowadzono następujące zmiany:

- 1) Zmiana nazwy dokumentu na Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej;
- 2) W par. 1 ust. 2 Definicje:
 - a) usunięto definicję Komunikatu USSD,
 - b) zmieniono definicję Regulaminu, punkt 2.13 w nowym brzmieniu: **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej przez Telestrada S.A.,
 - c) zmieniono definicję Umowy, punkt 2.17 w nowym brzmieniu: **Umowa** – Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
 - d) zmieniono definicję Ustawy, punkt 2.19 w nowym brzmieniu: **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 12 lipca 2024 r.
- 3) W par. 4 ust. 8 wyrażenie „zwrot ulgi” zostało zastąpione wyrażeniem „odszkodowanie”, ust. 8 w nowym brzmieniu: „W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy określonego w ust. 5 Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE, określającej minimalne wymogi jakości Usług.”
- 4) W par. 5 zmieniono tytuł paragrafu na: „Zakres, główne cechy i jakość świadczonych usług” oraz:
 - a) ust. 1 lit. f w nowym brzmieniu: „realizacji Usług z dodatkowym świadczeniem. Przez Usługi z dodatkowym świadczeniem rozumie się publicznie dostępną usługę telekomunikacyjną wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez Operatora albo inny podmiot, w tym:
 - i) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem oraz na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - ii) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - iii) oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł (brutto). W przypadku, gdy Abonent nie określi progu kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 35 zł (brutto). Po osiągnięciu obowiązującego progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego – do wysokości tego progu. Abonent ma możliwość określenia progu kwotowego oraz jego zmiany w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z usługami z dodatkowym świadczeniem zawarte są w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie internetowej Operatora. Aktualny rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia Usług z dodatkowym świadczeniem jest dostępny na stronie BIP UKE.”
 - b) w ust. 3 numer Infolinii zastępuje się nowym wyrażeniem: „wskazany na stronach internetowych Operatora”. Ust. 3 w nowym brzmieniu: „W ramach obsługi serwisowej, Telestrada zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta pod numerem Infolinii wskazanym na stronach internetowych Operatora gdzie Klient może uzyskać informacje, w szczególności w zakresie: (...)”.
 - c) Dodano ust. 10 – 26 w brzmieniu:
 10. Na jakość Usług mobilnych oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne urządzeń telekomunikacyjnych, których korzysta Abonent.
 11. Zasięg mobilnych Usług komunikacji głosowej oraz mobilnych Usług dostępu do internetu wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
 12. Informacja o zasięgu Usług mobilnych znajduje się na stronach internetowych Operatora.
 13. Telestrada zapewnia zasięg mobilnych Usług komunikacji głosowej dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
 14. Telestrada zapewnia zasięg mobilnych Usług dostępu do internetu dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
 15. Telestrada zapewnia jakość połączeń głosowych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem mobilnych Usług komunikacji głosowej.
 16. Telestrada zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (download/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem Usług dostępu do internetu.
 17. Telestrada zapewnia skuteczność nawiązywania połączeń głosowych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem Usług komunikacji głosowej.
 18. Telestrada zapewnia co najmniej 95% połączeń głosowych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem Usług komunikacji głosowej.
 19. W sieci stacjonarnej liczba uszkodzeń na 100 łączy nie powinna przekraczać 16 rocznie, a czas w którym Telestrada usunie uszkodzenie nie powinien przekroczyć 3 dni roboczych.
 20. W czasie świadczenia Usługi dostępu do internetu, Telestrada traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowania odpowiednich środków zarządzania ruchem.
 21. Telestrada może uniemożliwić dostęp do niektórych stron internetowych, jeśli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.

22. Użytkownicy końcowi mają prawo — za pomocą Usługi dostępu do internetu — do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

23. W ramach zarządzania siecią i Usługami, Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni stosują odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te pomagają we wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymaganiach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

24. Stosowane przez Telestrada oraz operatorów infrastrukturalnych odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

25. Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni mogą stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m. in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub Usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub Usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak jest to konieczne, aby:

a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Telestrada i operatorzy infrastrukturalni, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub Usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym przez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),

c) zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

26. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji, usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług lub pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie albo w Cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji, usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.”

5) W par. 6 ust. 1 zmieniono brzmienie lit b: „z dniem przeniesienia Usługi od dotychczasowego operatora”.

6) W par. 7:

a) Ust. 1 zmieniono brzmienie lit. a: „Abonent opóźnia się za zapłatą za świadczoną Usługę i nie zapłaci zaległych należności w terminie wskazanym w ust. 3 i 4.”.

b) Ust. 1 zaktualizowano brzmienie lit. b: Abonent nie zastosuje się w terminie 3 dni do wezwania, o którym mowa w par. 8 ust. 8.

c) Dodano ust. 3 — 6 w brzmieniu:

3. W przypadku gdy Abonent opóźnia się za zapłatą za świadczoną Usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Operator może ograniczyć świadczenie tej Usługi. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS i MMS, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.

4. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

5. W przypadku gdy Operator ograniczył świadczenie Usługi, o której mowa w ust. 3 albo zawiesił świadczenie Usługi, o której mowa w ust. 4, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie.

6. Za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, Operator może naliczyć Abonentowi opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.

7) Usunięto dotychczasowy par. 8 Cennik.

8) W nowym par. 8 „Należności z tytułu świadczenia Usług” dodano ust. 2 w brzmieniu: „Opłaty za Usługi są naliczane za każde zrealizowane zdarzenie (połączenie głosowe, SMS, MMS, transmisja danych lub inne) a wartości zaokrąglane do pełnych groszy w górę zgodnie z obowiązującym Abonenta Cennikiem.”

9) Dodano nowy par. 9 „Środki zapewnienia przejrzystości rachunku i monitorowania poziomu wykorzystania Usług” w brzmieniu:

„1. Operator zapewnia Konsumentom narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi dostępu do internetu lub Usługi komunikacji głosowej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystywanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Sposoby monitorowania tych Usług określa Umowa, w tym Cenniki Ofert Specjalnych lub inne załączniki opisujące zasady działania danej Usługi.

2. Operator powiadamia Abonenta będącego konsumentem przed osiągnięciem limitu zużycia Usługi dostępu do internetu lub Usługi komunikacji głosowej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego i po całkowitym wykorzystaniu tego limitu w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana Usługa lub za pomocą innego narzędzia udostępnionego przez Operatora.

3. W przypadku stacjonarnych Usług komunikacji głosowej obowiązek, o którym mowa w ust. 2 w zakresie powiadamiania Abonenta będącego Konsumentem o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi realizowany jest nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
4. W przypadku stacjonarnych Usług komunikacji głosowej obowiązek wskazany w ust. 2, 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.
5. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i korzysta z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez Operatora do zmian w wykazie, o którym mowa powyżej."
- 10) W par. 11 „Odpowiedzialność”:
- a) Dodano ust. 3 w brzmieniu: „Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż 12 ostatnich miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.”
 - b) Dodano ust. 6 w brzmieniu: „W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem Usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora.”
 - c) Zmieniono brzmienie ust. 8 lit. j „nie wysyłać niezamówionych informacji handlowych (spam) ani nie wysyłać w sposób masowy komunikatów, w tym wiadomości SMS lub MMS,”
- 11) W par. 12 ust. 12 zaktualizowano lit. d w brzmieniu: „pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 i 384 Ustawy.”.
- 12) W par. 13:
- a) zmieniono brzmienie ust. 2: „W przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości sumy części Opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.”
 - b) Dodano ust. 6: „Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi, określonego w par. 7 ust. 4, nie ustąpiły przyczyny jej zawieszenia, Operator może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.”.
- 13) Dodano par. 14 „Warunki zmiany dostawcy Usług. Wysokość i zasady wypłaty odszkodowania za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy Usług” w brzmieniu:
1. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do innego dostawcy usług.
 2. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 1, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie z przeniesieniem przydzielonego numeru. W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku w tym terminie dotychczasowy dostawca publicznie dostępnych Usług komunikacji głosowej kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.
 3. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru lub wznowienia świadczenia Usług Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zapewnionego przez Prezesa UKE służącego do wymiany komunikatów między operatorami.
 4. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień od dnia przeniesienia numeru w wysokości ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych.
 5. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 i 4 powyżej, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:
 - a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 3 powyżej,
 - b) przeniesienia numeru do dotychczasowego operatora lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie Usług przez nowego operatora z wykorzystaniem dotychczasowego numeru — w przypadku, o którym mowa w ust. 4 powyżej.
 6. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie dłuższy niż miesiąc od daty rozwiązania Umowy albo doręczeniu informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystywania zasobów numeracji.”
- 14) W par. 15:
- a) dodano ust. 3 w brzmieniu: „Operator oraz inni operatorzy uprawnieni podejmują środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka minimalizujące wpływ jaki na sieć, Usługi lub podmioty z nich korzystające może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia, w tym dodatkowe środki czy obowiązki nałożone na Operatora przez Prezesa UKE takie jak ograniczenia zakresu lub obszaru: eksploatacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych, świadczenia niektórych Usług, używania urządzeń radiowych.”.
 - b) Zaktualizowano brzmienie ust. 5: „ Abonent będzie informowany przez Operatora o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie SMS-a przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet lub z pośrednictwem poczty elektronicznej. Abonent ma możliwość sprawdzenia bieżącego zużycia pakietu poprzez narzędzia udostępnione przez Operatora.”
- 15) Dodano par. 16 „Sposoby dochodzenia roszczeń. Pozasądowe procedury rozwiązywania sporów” w brzmieniu:
1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń określonych w Regulaminie i Ustawie, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.
 2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
 3. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 4. postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

- a) przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,
- b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Konsumenta, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora.
5. Udział Telestrada w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Konsumenta spór nie został rozwiązany Telestrada każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.”
- 16) Dodano par. 19 „Udogodnienia i Usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami” w brzmieniu:
- „1. W Biurze Obsługi Klienta przy Al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie Operator udostępnia stanowisko wyposażone w aparat telefoniczny z pętlą indukcyjną, wzmacniaczem słuchawkowym i dostosowaną (kolorową) klawiaturą oraz komputer z dużym monitorem, kamerą i dostępem do internetu, który pozwala na realizację uprzednio umówionego połączenia z tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym.
2. W Biurze Obsługi Klienta przy Al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie, Operator udostępnia na życzenie Abonenta wszystkie druki, regulaminy, informacje dotyczące oferty, w tym w szczególności aktualne wzory Umów, Cenników Usług, regulaminów świadczenia Usług, na papierze przy użyciu dużej czcionki.
3. Dokumenty wskazane w ust. 2 są dostępne na stronie internetowej www.lajtmobile.pl w formacie umożliwiającym wielokrotne powiększanie.
4. Na życzenie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od daty złożenia żądania, Operator udostępnia sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym, warunki Umowy, jej wzór, Cennik, Regulamin.
5. Na każde żądanie osoby niepełnosprawnej, Operator oferuje telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu do świadczonej Usługi komunikacji elektronicznej, przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne.”
- 17) W par. 20 zaktualizowano ust. 1 w brzmieniu: „ Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 09.11.2024 r.” .
- 18) W całym dokumencie wyrażenie „Usługa telekomunikacyjna” zastąpiono wyrażeniami „Usługa” lub „Usługa komunikacji elektronicznej”.

W Cenniku Usług Dodatkowych wprowadzono następujące zmiany:

- 1) W Tabeli 2 Cennika:
 - a) usunięto Oplatę za wysyłkę bilingu na życzenie Abonenta,
 - b) dodano Oplatę za wznowienie Usług po zawieszeniu z tytułu opóźnienia w płatnościach w wysokości: 3,00 zł netto, 3,69 zł brutto,
 - c) dodano Oplatę za szczegółowy wykaz wykonanych Usług w wysokości 8,20 zł netto, 10,08 zł brutto.
- 2) W sekcji Usługi o podwyższonej opłacie zmieniono jej tytuł na: „Usługi z dodatkowym świadczeniem” oraz w punktach 5.1-5.14 wyrażenie „Usługi o Podwyższonej Opłacie” zastąpiono wyrażeniem: „Usługi z dodatkowym świadczeniem”.
- 3) W sekcji Połączenia Międzynarodowe usunięto Usługę „Tanio za granicę”.

Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej oraz Cennik Usług Dodatkowych obowiązujące od 9.11.2024 r. zostały udostępnione na stronach internetowych Operatora.

Informujemy, że z dniem 9.11.2024 r. Operator zakończy okres obowiązywania Regulaminu Świadczenia Usługi Stałego Dostępu do Internetu przez Telestrada S.A.

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian, przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zostać złożone do dnia 09.11.2024 r. i z tym dniem nastąpi zakończenie świadczenia Usług objętych Umową.

Z uwagi na fakt, że zmiana dokumentów wynika z nowych przepisów prawa, skorzystanie z możliwości wypowiedzenia Umowy może wiązać się z koniecznością zwrotu części przyznanej ulgi.