



ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG

Szanowni Państwo,

Informujemy, że w dniu 14 marca 2026 r. wchodzi w życie nowe Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej. W związku z tym, jesteśmy zobowiązani dostosować Regulamin Świadczenia Usług do nowych, bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Zakres zmian: Kompleksowa nowelizacja procedury reklamacyjnej

Z uwagi na skalę zmian w przepisach prawa, zdecydowaliśmy się nie dokonywać jedynie punktowych korekt, lecz zastąpić w całości dotychczasowy rozdział Regulaminu dotyczący postępowania reklamacyjnego nowym brzmieniem.

Dzięki temu zyskują Państwo pewność, że proces reklamacyjny jest:

1. Przejrzysty i czytelny – wszystkie zasady (terminy, formy kontaktu, tryb odwoławczy) znajdują się w jednym, spójnym bloku tekstu, bez skomplikowanych odesłań.
2. W pełni zgodny z nowym prawem – wyeliminowaliśmy wszelkie ryzyka sprzeczności między starymi zapisami a nowymi wymogami (takimi jak np. obowiązek wydania protokołu czy sztywne terminy zwrotu środków).

Najważniejsze korzyści dla Abonenta wynikające z nowego Regulaminu:

1. Szybszy zwrot środków (Gwarancja 30 dni). W nowym brzmieniu Regulaminu wprowadziliśmy sztywny termin zwrotu nadpłat lub wypłaty odszkodowań. Zwrot nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji (chyba że na Państwa wniosek kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności).
2. Pełna informacja i lepszy kontakt. Doprecyzowaliśmy obowiązki informacyjne Operatora. W odpowiedzi na reklamację – oprócz adresu korespondencyjnego – wskażemy Państwu bezpośredni numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej do osoby/działu prowadzącego sprawę.
3. Jasna procedura uzupełniania braków. Nowy Regulamin precyzuje, co musi zawierać reklamacja (w tym wskazanie, czy chcą Państwo odpowiedź na papierze czy e-mailem). Jeśli zgłoszenie będzie niekompletne, zamiast je odrzucić, wezwiemy Państwa do uzupełnienia w terminie 7 dni. Jest to rozwiązanie chroniące Państwa interesy.
4. Dodatkowe prawa (ADR). Wprowadziliśmy do Regulaminu obowiązek informowania Konsumentów o możliwości skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów (np. przed Prezesem UKE) w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji.

Co to oznacza dla Państwa?

- Brak formalności: Nie muszą Państwo podpisywać żadnych aneksów. Zmiany wchodzi w życie automatycznie.
- Opłaty bez zmian: Nowelizacja procedury reklamacyjnej nie wpływa na wysokość Państwa abonamentu.

Podstawa prawna i wypowiedzenie

Zmiany w Regulaminie wprowadzamy na podstawie art. 306 ust. 1 pkt 1a) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej. Zmiany te wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

W przypadku braku akceptacji nowych warunków, przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług do dnia wejścia zmian w życie. Jednocześnie informujemy, że w przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony z tego powodu, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot ulgi udzielonej przy zawarciu umowy, pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

ZAŁĄCZNIK: WYKAZ ZMIAN W REGULAMINIE

W celu zapewnienia pełnej przejrzystości i spójności dokumentacji, uchyla się w całości § 18 i § 19 oraz uchyla się dotychczasową treść § 17 i nadaje się mu nowe, następujące brzmienie:

§ 17

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów (BOK), w formie: a) pisemnej – osobiście, przesyłką pocztową, b) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu, c) elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (e-mail, system zgłoszeń).
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK (ustnie do protokołu lub pisemnie), upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie, a w przypadku reklamacji ustnej – wydaje reklamującemu kopię protokołu. W pozostałych przypadkach Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia, wskazując dzień złożenia oraz dane kontaktowe BOK.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer przydzielony reklamującemu (ID Klienta) lub adres świadczenia usługi;
 - e) datę zawarcia umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usługi (w przypadku reklamacji dot. terminów);
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

- g) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
- i) wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację (np. w formie papierowej, na adres e-mail).
6. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 lub reklamujący nie wskazał sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, Dostawca usług wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
7. Dostawca usług rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę oraz dane kontaktowe jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej; b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – wskazanie wysokości tej kwoty i terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności (zgodnie z wnioskiem Abonenta);
- e) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika upoważnionego do udzielenia odpowiedzi; f) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument – dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w sposób wskazany przez reklamującego w reklamacji. W przypadku braku możliwości przekazania odpowiedzi w formie wskazanej przez reklamującego (mimo wezwania do uzupełnienia), odpowiedź przekazuje się przesyłką poleconą na adres korespondencyjny reklamującego wskazany w Umowie.

§ 18

(uchylony)

§ 19

(uchylony)