

Reklamacje

§ 1.

1. Mogą Państwo złożyć reklamację, jeżeli z naszej winy:

- 1) nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w terminie,
- 2) nie wykonaliśmy Usługi albo wykonaliśmy ją nieprawidłowo,
- 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość rachunku, z tytułu usług komunikacji elektronicznej lub usług innych dostawców, które doliczamy do naszego rachunku (usługi fakultatywnego obciążenia rachunku).

2. Reklamację mogą Państwo złożyć:

- 1) elektronicznie,
- 2) telefonicznie,
- 3) pisemnie,
- 4) w salonie.

3. Jeżeli złożyli Państwo reklamację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w ciągu 14 dni. Przyjęcie reklamacji w Salonie potwierdzimy od razu. Potwierdzenie prześlemy na trwałym nośniku.

4. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:

- 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je niewłaściwie,
- 3) dnia doręczenia Państwu rachunku z nieprawidłowymi opłatami.

Po tym terminie nie będziemy rozpatrywać reklamacji, o czym od razu Państwa poinformujemy.

5. W reklamacji powinni Państwo podać:

- 1) imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
- 2) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem i okres, którego ona dotyczy,
- 3) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
- 4) datę zawarcia Umowy i termin, w którym mieliśmy rozpocząć świadczenie Usług (jeśli składają Państwo reklamację na to, że nie rozpoczęliśmy świadczenia Usług w terminie),

5) wysokość odszkodowania lub innej należności, której Państwo żądają, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek żebyśmy przeznaczyli je na zapłatę za przyszłe rachunki,

6) sposób, w jaki mamy przekazać Państwu odpowiedź na reklamację,

7) podpis – jeśli reklamacji składają Państwo pisemnie.

6. Jeżeli nie podadzą Państwo tych informacji i uniemożliwi nam to prawidłowe rozpatrzenie reklamacji poprosimy o jej uzupełnienie, o czym Państwa poinformujemy. Wskażemy - co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewnimy Państwu minimum 7 dni) oraz poinformujemy, że nie rozpatrzemy reklamacji, jeśli nie uzupełnią Państwo brakujących danych w tym terminie.

7. Na reklamację odpowiemy do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.

8. W odpowiedzi której Państwu udzielimy musimy podać:

1) nasze dane kontaktowe,

2) kiedy Państwa reklamacja do nas wpłynęła,

3) informację o tym, czy uznajemy czy nie uznajemy reklamacji,

4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że przeznaczymy je na zapłatę za przyszłe rachunki,

5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i że mają Państwo prawo dochodzić swoich racji w sądzie, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,

9. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeśli będziemy udzielać odpowiedzi na papierze odpowiedź prześlemy przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.

10. W przypadku gdy nie określą Państwo sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, prześlemy ją w sposób wskazany przez Państwa w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.

11. Jeśli nie otrzymali Państwo odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali.

12. Jeśli uwzględnimy reklamację, która ma wpływ na wysokość opłat, które naliczyliśmy wystawimy korektę rachunku. Kwotę, zgodnie z Państwa życzeniem, zwrócimy przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo przeznaczymy na zapłatę przyszłych rachunków.

13. Jeżeli uwzględnimy Państwa reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, to zwrócimy Państwu pobraną opłatę za rachunek szczegółowy.

14. Są Państwo zobowiązani do terminowej zapłaty za Usługi, które nie są przedmiotem reklamacji.

15. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, możemy potrącić z kwoty, która przysługuje Państwu z uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym rachunku.