



ZMIANY W REGULAMINACH W ZAKRESIE TRYBU REKLAMACYJNEGO

Ten komunikat dotyczy wszystkich konsumenckich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych. Komunikat ten dotyczy także biznesowych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych, z wyłączeniem wskazanych na końcu komunikatu.

T-Mobile zmienia tryb postępowania reklamacyjnego opisany w regulaminie. Konieczność zmiany regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa. W związku z tym, intencją T-Mobile jest dokonanie tylko zmian niezbędnych, wymuszanych na T-Mobile przez zmianę w prawie i niedokonywanie zmian tam, gdzie nie ma takiej konieczności.

Zmiana nastąpi z dniem 14 marca 2026r. W tym dniu wchodzi w życie „Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku”.

Nowy tryb dotyczy reklamacji złożonych od 14 marca 2026 r.

Nowości w postępowaniu reklamacyjnym są następujące:

1. Możesz składać reklamacje także przesyłką kurierską w formie pisemnej.
2. Gdy reklamacja nie ma wymaganych elementów, T-Mobile przyjmując ją, niezwłocznie informuje Cię o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od otrzymania wezwania wskazując brakujące elementy (o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia). W wezwaniu T-Mobile ponadto poucza, że ich nieuzupełnienie w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Informację tę T-Mobile przekazuje Ci w sposób wskazany przez Ciebie w reklamacji, a jeśli go nie wskazałeś - w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Ciebie w czasie jej obowiązywania lub w sposób, w jaki złożyłeś reklamację. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
3. Gdy złożysz reklamację przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie albo elektronicznie, T-Mobile potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia/złożenia. W pozostałych przypadkach T-Mobile potwierdza jej przyjęcie niezwłocznie. Potwierdzenie nastąpi zawsze na trwałym nośniku. Gdy złożysz reklamację ustnie w autoryzowanym punkcie sprzedaży, takim potwierdzeniem będzie sporządzony wówczas protokół jej przyjęcia.
4. Dane kontaktowe podawane przez T-Mobile w odpowiedzi na reklamację muszą być numerem telefonu, adresem e-mail albo innym środkiem komunikacji elektronicznej T-Mobile, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników.
5. Gdy jesteś Konsumentem, odpowiedź na reklamację zawiera także informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Jeśli T-Mobile odpowiada odrzucając reklamację na piśmie w postaci papierowej, przesyła Ci tę odpowiedź przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
7. T-Mobile odpowiada na reklamacje w taki sposób, w jaki wskazałeś w reklamacji. Jeśli tego nie wskazałeś, to T-Mobile odpowiada w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Ciebie w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki złożyłeś reklamację.
8. Jeżeli przekazana przez T-Mobile odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, T-Mobile, na Twoje żądanie, w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekaże tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Ciebie w tym żądaniu.



Jeśli nie zgadzasz się na powyższe zmiany, masz prawo wypowiedzieć Umowę do dnia ich wejścia w życie w trybie i na warunkach w niej określonych. Jeżeli Umowa jest w czasie określonym i wypowiesz ją w taki sposób, że rozwiązanie nastąpi przed końcem tego czasu, to T-Mobile będzie mieć wówczas prawo dochodzenia od Ciebie odszkodowania przewidzianego na taką okoliczność jej postanowieniami.

Poniżej podajemy kompletny nowy tryb postępowania reklamacyjnego zgodny ze wspomnianym wyżej rozporządzeniem.

1. Reklamacja dotyczy zwłoki T-Mobile w rozpoczęciu Usług, niewykonania lub nienależytego ich wykonania, nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usług fakultatywnego obciążenia rachunku lub niespełnienia wymagań dostępności przez telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Usługę.
2. Postanowienie tego punktu ma zastosowanie do Umowy przewidującej Fakturę. Składasz reklamację w ciągu 12 miesięcy od końca Cyklu/okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w dostarczaniu Usług, lub od dnia ich nienależytego wykonania, lub niewykonania lub od dnia dostarczenia Faktury z błędem rozliczeniowym, lub od dnia udostępnienia Faktury z błędem rozliczeniowym w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) podmiotom do tego obowiązującym zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. T-Mobile nie rozpatruje spóźnionych reklamacji, o czym niezwłocznie powiadamia. Dzień złożenia reklamacji to dzień otrzymania jej przez T-Mobile.
3. Postanowienie tego punktu ma zastosowanie do Umowy nieprzewidującej Faktury. Składasz reklamację w ciągu 12 miesięcy od końca dnia, w którym zakończyła się przerwa w dostarczaniu Usług, lub od dnia ich nienależytego wykonania, lub niewykonania.
4. T-Mobile nie rozpatruje spóźnionych reklamacji, o czym niezwłocznie powiadamia. Dzień złożenia reklamacji to dzień otrzymania jej przez T-Mobile.
5. Reklamację możesz złożyć:
 - 5.1 w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w Sklepie, przesyłką pocztową albo kurierską,
 - 5.2 ustnie do protokołu podczas wizyty w Sklepie, albo
 - 5.3 telefonicznie albo z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez T-Mobile na, odpowiednio, www.t-mobile, www.heyah.pl, www.redbullmobile.pl albo www.tubiedronka.pl.
6. W reklamacji musi być:
 - 6.1 Twoje imię i nazwisko albo nazwa (firma), adres, Numer Telefonu (którego dotyczy reklamacja), numer ewidencyjny nadany Ci przez T-Mobile, adres miejsca zakończenia Sieci (gdy Usługi są dostarczane w sieci stacjonarnej lub są to Usługi Telewizyjne), a gdy zaszła zwłoka T-Mobile w rozpoczęciu Usług - także data zawarcia Umowy i określony w niej termin ich rozpoczęcia,
 - 6.2 przedmiot reklamacji, reklamowany okres (jeśli Umowa określa cykl rozliczeniowy) i okoliczności ją uzasadniające oraz sposób, w jaki T-Mobile ma na nią odpowiedzieć,
 - 6.3 wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa oraz numer rachunku w banku, w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres do wypłaty, - jeżeli żądasz wypłaty, albo – w przypadku umowy abonamentowej - wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych należności,
 - 6.4 Twój podpis - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Gdy reklamacja nie spełnia warunków z pkt 6 wyżej, T-Mobile przyjmując ją, niezwłocznie informuje Cię o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od otrzymania wezwania i wskazuje brakujące elementy (o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia). W wezwaniu T-Mobile ponadto poucza, że ich nieuzupełnienie w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Informację tę T-Mobile przekazuje Ci w sposób wskazany przez Ciebie w reklamacji, a jeśli go nie wskazałeś - w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Ciebie w czasie jej obowiązywania lub w sposób, w jaki złożyłeś reklamację. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
8. Gdy złożysz reklamację w Sklepie w formie pisemnej, T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. Gdy złożysz reklamację ustnie w Sklepie, T-Mobile sporządza protokół ze złożenia reklamacji. T-Mobile przekazuje Ci kopię protokołu niezwłocznie na Trwałym Nośniku, jako potwierdzenie jej złożenia.
10. Gdy złożysz reklamację przesyłką pocztową albo kurierską, T-Mobile potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
11. Gdy złożysz reklamację telefonicznie albo elektronicznie, T-Mobile potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia, nazwę, adres i numer telefonu T-Mobile. T-Mobile przekazuje Ci to potwierdzenie na Trwałym Nośniku.
13. T-Mobile musi dać odpowiedź uwzględniającą lub odrzucającą reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeśli tego nie robi, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 14.1 nazwę i dane kontaktowe T-Mobile (numer telefonu, adres e-mail albo inny środek komunikacji elektronicznej T-Mobile, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników), dzień jej złożenia i informację o uznaniu lub odrzuceniu,
 - 14.2 gdy przyznano odszkodowanie lub zwrot innej należności (w tym zwrotu z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku) - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu (30 dni od dnia uznania reklamacji) albo wskazanie, że kwota ta zostanie zaliczona na przyszłe płatności, zgodnie z Twoim wnioskiem,
 - 14.3 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a gdy jesteś Konsumentem także o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
15. Gdy T-Mobile odrzuci reklamację w całości lub części, odpowiedź na nią musi zawierać także uzasadnienie faktyczne i prawne. Jeśli T-Mobile odpowiada odrzucając reklamację na piśmie w postaci papierowej, przesyła Ci ją przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
16. T-Mobile odpowiada na reklamację w taki sposób, w jaki wskazałeś w reklamacji. Jeśli tego nie wskazałeś, to T-Mobile odpowiada w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Ciebie w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki złożyłeś reklamację.



17. Jeżeli przekazana przez T-Mobile odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, T-Mobile, na Twoje żądanie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekaże tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Ciebie w tym żądaniu.
18. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za Rachunek Szczegółowy podlega zwrotowi.
19. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w zakresie Umowy, możesz dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. Możesz wówczas także spróbować uzgodnić z T-Mobile wejście na drogę postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej („UKE”), a w przypadku samego Urzędu – także analogicznego postępowania prowadzonego przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Procedurę pierwszego z tych postępowań znajdziesz na stronie internetowej UKE, w siedzibie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. Procedurę drugiego z nich znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie i w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej (stolice województw) i na jego stronie internetowej. W przypadku Urzędu masz także prawo do rozpoznania sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim (SPSK) przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej (procedura dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie, w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej i na jego stronie internetowej). W każdej sprawie dotyczącej Umowy możesz także skorzystać z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów przez zwrócenie się do Urzędu Miasta lub Starostwa Powiatowego w zakresie dokonujesz w instytucjach wyżej wskazanych przez złożenie wniosku/skargi.
20. Organem właściwym w sprawach skarg, wniosków i opinii w zakresie Programów jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji (KRRiT). Z procedurą dotyczącą tego postępowania możesz zapoznać się na stronie internetowej KRRiT lub w siedzibie KRRiT w Warszawie.
21. Procedurę pozasądowego rozwiązywania sporu (inną niż wspomniane dwa podpunkty wyżej), w tym sporu krajowego i transgranicznego, inicjujesz jako Konsument przez złożenie wniosku/skargi na aktywnej platformie konsumenckiej lub przez kontakt z doradcą konsumenckim. aktualne informacje o działających platformach / centrach doradczych znajdziesz na stronie www.t-mobile.pl

Powyższy komunikat nie dotyczy umów z klientami biznesowymi, dla których właściwy jest „Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej dla Klientów B2B”, „Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej dla Firm” lub „Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej na rzecz Klientów Kluczowych T-Mobile”.

Zespół T-Mobile