

Nowe brzmienie trybu reklamacyjnego

Od 14 marca 2026 r. w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę, zapisy dotyczące trybu postępowania reklamacyjnego będą brzmieć następująco:

§19 Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację, jeżeli z winy Operatora:

- 1.1. nie rozpoczęto świadczenia Usługi w terminie,
- 1.2. nie wykonano Usługi albo wykonano ją nieprawidłowo,
- 1.3. nieprawidłowo obliczono wysokość rachunku, z tytułu usług komunikacji elektronicznej lub usług innych dostawców, które doliczano do rachunku Operatora (usługi fakultatywnego obciążenia rachunku).

2. Abonent może złożyć reklamację:

- 2.1. elektronicznie,
- 2.2. telefonicznie,
- 2.3. pisemnie,
- 2.4. w salonie.

3. Jeżeli Abonent złożył reklamację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie Operator potwierdzi jej przyjęcie w ciągu 14 dni. Przyjęcie reklamacji w Salonie Operator potwierdzi od razu. Potwierdzenie zostanie przekazane na trwałym nośniku.

4. Reklamację Abonent może złożyć nie później niż 12 miesięcy od:

- 4.1. ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- 4.2. dnia, w którym Operator miał wykonać Usługi lub wykonał je niewłaściwie,
- 4.3. dnia doręczenia Abonentowi rachunku z nieprawidłowymi opłatami. Po tym terminie Operator nie będzie rozpatrywać reklamacji, o czym od razu poinformuje Abonenta.

5. W reklamacji Abonent powinien podać:

- 5.1. imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
- 5.2. przedmiot reklamacji z uzasadnieniem i okres, którego ona dotyczy,
- 5.3. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny,

5.4 datę zawarcia Umowy i termin, w którym Operator miał rozpocząć świadczenie Usług (jeśli Abonent składa reklamację na to, że Operator nie rozpoczął świadczenia Usług w terminie),

5.5. wysokość odszkodowania lub innej należności, której Abonent żąda, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek, aby Operator przeznaczył je na zapłatę za przyszłe usługi,

5.6. sposób, w jaki Operator ma przekazać Abonentowi odpowiedź na reklamację,

5.7. podpis – jeśli reklamację Abonent składa pisemnie.

6. Jeżeli Abonent nie poda tych informacji i uniemożliwi to Operatorowi prawidłowe rozpatrzenie reklamacji, Operator poprosi o jej uzupełnienie, o czym poinformuje Abonenta. Operator wskaże - co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewniając Abonentowi minimum 7 dni) oraz poinformuje, że nie rozpatrzy reklamacji, jeśli Abonent nie uzupełni brakujących danych w tym terminie.

7. Na reklamację Operator odpowie do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja wpłynęła do Operatora.

8. W odpowiedzi na reklamację Operator musi podać:

8.1. dane kontaktowe Operatora,

8.2. kiedy reklamacja Abonenta wpłynęła do Operatora,

8.3. informację o tym, czy Operator uznaje, czy nie uznaje reklamacji,

8.4. ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że przeznaczy je na zapłatę za przyszłe usługi,

8.5. informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i że Abonent ma prawo dochodzić swoich racji w sądzie, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

9. Jeśli Operator nie uzna reklamacji Abonenta, zawrze w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeśli Operator będzie udzielać odpowiedzi na papierze odpowiedź przekaże przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.

10. W przypadku gdy Abonent nie określi sposobu w jaki Operator ma przekazać odpowiedź na reklamację, Operator przekaże ją w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.

11. Jeśli Abonent nie otrzymał odpowiedzi na reklamację, może żądać, aby Operator ponownie ją przekazał.

12. Jeśli Operator uwzględni reklamację, która ma wpływ na wysokość opłat, kwotę, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwróci przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo przeznaczy na zapłatę za przyszłe usługi.

13. Jeżeli Operator uwzględni reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, to zwróci Abonentowi pobraną opłatę za rachunek szczegółowy.