

ZAWIADOMIENIE w związku z wejściem w życie

- (i) Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. poz. 1371)**
oraz (ii) obowiązków w zakresie Krajowego Systemu e-Faktur dla podmiotów, które zawarły umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przed wejściem w życie ustawy Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221)

Szanowni Państwo,

z dniem 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. poz. 1371; dalej jako: „**Rozporządzenie**”), co wiąże się z koniecznością dostosowania postanowień zawartej z Państwem umowy. Niniejsze zawiadomienie ma na celu przybliżenie Państwu zasad, na podstawie których będą świadczone usługi objęte zawartymi przez Państwa z nami umowami po wejściu w życie Rozporządzenia.

Jednocześnie z dniem 1 kwietnia 2026 r. wszyscy przedsiębiorcy zostają objęci obowiązkami dotyczącymi wystawiania e-Faktur. Oznacza to, że dla Abonentów **niebędących Konsumentami** od dnia 01 kwietnia 2026 r. może zmienić się forma doręczenia im faktur z tytułu świadczenia usług.

Co istotne, wejście w życie nowych przepisów nie wpłynie na główne warunki zawartej z Państwem umowy, w tym m.in. w zakresie świadczonych usług, uiszczanych przez Państwa opłat czy wskazanych w Umowie terminów. Aby dalej kontynuować umowę w tym samym zakresie - nie muszą Państwo nic robić.

Poniżej przedstawiamy szczegółowo zmiany wynikające z wejścia w życie Rozporządzenia, które będą obowiązywać od dnia **14 marca 2026 r.**

1) W zakresie prawa do reklamacji:

Wskazujemy, że mają Państwo uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, jeżeli składali Państwo wnioski o zawarcie takiej Umowy. Reklamacja z tego tytułu powinna określać datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy.

2) W zakresie dostępnych sposobów składania reklamacji:

Doprecyzowujemy, że w przypadku składania reklamacji pisemnie, mają Państwo możliwość przesłania jej Dostawcy usług przesyłką kurierską.

3) W zakresie sposobów udzielania odpowiedzi na reklamację:

1. Od tej pory w treści reklamacji powinni Państwo wskazać, w jakiej formie oczekują Państwo odpowiedzi od Dostawcy usług. Dostawca usług doręczy Państwu odpowiedź w wybrany przez Państwa sposób.

2. Jeżeli nie wskażą Państwo w reklamacji, jaki sposób udzielenia odpowiedzi Państwo wybierają, Dostawca usług wezwie Państwa do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Państwa tego wezwania. Takie wezwanie zostanie Państwu doręczone w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

3. Jeżeli pomimo wezwania do uzupełnienia braków reklamacji poprzez wskazanie sposobu doręczenia odpowiedzi na reklamację nie uzupełnią Państwo tego braku w określonym terminie, Dostawca usług doręczy Państwu odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

4) W zakresie obowiązków Dostawcy usług dotyczących potwierdzenia złożenia reklamacji i sporządzenia protokołu ze złożenia reklamacji:

1. W przypadku, gdy złożą Państwo reklamację w formie pisemnej osobiście w BOK, Dostawca usług niezwłocznie dostarczy Państwu na Trwałym nośniku potwierdzenie jej złożenia.
2. W przypadku, gdy złożą Państwo reklamację w formie pisemnej, przesyłając ją Dostawcy usług przesyłką pocztową lub kurierską albo w formie telefonicznej lub mailowej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji dostarczy Państwu na Trwałym nośniku potwierdzenie jej złożenia.
3. W przypadku, gdy złożą Państwo reklamację w formie ustnej osobiście w BOK, Dostawca usług sporządzi protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu będzie stanowiła potwierdzenie jej złożenia i będzie Państwu niezwłocznie przekazana na Trwałym nośniku.
4. Potwierdzenie złożenia reklamacji będzie wskazywało dzień złożenia reklamacji oraz będzie zawierało nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego. Protokół ze złożenia reklamacji w formie ustnej będzie zawierał Państwa imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

5) W zakresie wezwania do uzupełnienia braków reklamacji:

1. Dostawca usług wezwie Państwa do uzupełnienia braków reklamacji tylko wtedy, gdy uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
2. Jeżeli reklamacja będzie zawierała braki, Dostawca usług niezwłocznie przekaże Państwu wezwanie do uzupełnienia tych braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując Państwu elementy, jakie należy uzupełnić.
3. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków, Państwa reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania, chyba że jedynym jej brakiem jest niewskazanie sposobu, w jaki Dostawca usług ma Państwu udzielić odpowiedzi na reklamację.
4. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

6) W zakresie ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację:

Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie zostanie Państwu doręczona, na Państwa żądanie doręczymy tę odpowiedź ponownie w wybranej przez Państwa formie, w terminie nie późniejszym niż 3 dni od dnia złożenia żądania.

7) [UWAGA! Dotyczy tylko Abonentów niebędących Konsumentami]

W zakresie obowiązków w zakresie Krajowego Systemu e-Faktur:

Od dnia 01 kwietnia 2026 r. Opłaty abonamentowe za Usługi będą uiszczane przez Państwa na podstawie Rachunków dostarczanych przez Dostawcę usług w formie wybranej przez Abonenta zgodnie z oświadczeniem Abonenta **będź w formie ustrukturyzowanej (jeśli dotyczy)**, wpłatą na rachunek bankowy Dostawcy usług lub w kasie Dostawcy usług w BOK. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług lub w przypadku zapłaty w kasie BOK – dzień zapłaty w kasie BOK. **Faktura ustrukturyzowana jest uznana za otrzymaną przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur w dniu przydzielenia w tym systemie numeru identyfikującego tę fakturę.**

Postanowienia Umowy, Regulaminu świadczenia usług, które są sprzeczne z punktami 1-6, tracą moc wraz z dniem 14 marca 2026 r., zaś punkt 7 z dniem 01.04.2026r. a w ich miejsce stosowane będą warunki opisane w niniejszym Zawiadomieniu.

UPRAWNIENIE DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej **przysługuje Państwu uprawnienie do wypowiedzenia Umowy**. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, będą Państwo zobowiązani do zwrotu przyznaných Państwu ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym zawiadomieniu, może zostać przed Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku, do **dnia 1 kwietnia 2026 r. (włącznie)**.