

**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 komunikacji elektronicznej w dniu 10.11.2024 r. lub później, tj. po wejściu 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 w treści **Umowy** wynikające z wejścia w życie Rozporządzenia, które będą obowiązywać od dnia **14 marca 2026 r.**

**1. ZMIANY W TREŚCI UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG:**

- 1) zmianie ulega treść oświadczenia w tabeli „Oświadczenia oraz wnioski Abonenta” i otrzymuje on następujące brzmienie w związku z § 4 Rozporządzenia:**

*„Jeżeli w treści reklamacji nie wskażę, w jaki sposób Dostawca usług ma mi dostarczyć odpowiedź na tę reklamację, to wnoszę o dostarczenie mi odpowiedzi na reklamacje na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej”.*

Zmiana, która będzie obowiązywać od dnia **01 kwietnia 2026 r.**

- 2) zmianie ulega treść § 2 ust. 6 Umowy i otrzymuje on następujące brzmienie:**

*„6. Opłaty abonamentowe za Usługi będą uiszczane przez Abonenta na podstawie Rachunków dostarczanych przez Dostawcę usług w formie wybranej przez Abonenta zgodnie z oświadczeniem Abonenta  **bądź 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”.***

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

## **2. ZMIANY W TREŚCI INFORMACJI PRZEDUMOWNYCH:**

### **1) zmianie ulega treść § 19 Informacji Przedumownych i otrzymuje on następujące brzmienie:**

1. *Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć **niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.***
2. *Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu dni) od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.*
3. *Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową albo kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.*
4. *Reklamacja powinna zawierać:*
  - a) *imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;*
  - b) *określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;*
  - c) *przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;*
  - d) *Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;*
  - e) **datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;**
  - f) *wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego/rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;*
  - g) *podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,*
  - h) **określenie sposobu, w jaki ma zostać przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację.**
5. *W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej (osobiście w BOK), przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej **złożenie**. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową **albo kurierską**, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej **złożenia**.*
6. *Potwierdzenie **złożenia** reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację. **Potwierdzenie złożenia reklamacji dokonywane jest na trwałym nośniku.***
7. ***W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, osoba reprezentująca Dostawcę usług i przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół złożenia reklamacji ustnie zawiera imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta reklamującego, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.***
8. *W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia **w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do takiego uzupełnienia**, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w zakresie wskazanych przez Dostawcę usług*

brakujących elementów spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

9. Dostawca rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień: (a) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (b) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (c) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu, (d) blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK - w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji. Informacje są przechowywane przez Dostawcę przez okres 12 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu”.

**2) zmianie ulega treść § 20 ust. 2 Informacji Przedumownych i otrzymuje on następujące brzmienie:**

„2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę BOK i jego adres **oraz dane kontaktowe umożliwiające Abonentowi szybki i efektywny kontakt w sprawie złożonej przez niego reklamacji,**
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu, **przypadającego nie później niż na 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji** albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- f) dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką **pocztową, kurierską lub w inny sposób** – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze”.

**3) zmianie ulega treść § 21 Informacji Przedumownych i otrzymuje on następujące brzmienie:**

„1. Dostawca usług **przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. W przypadku braku uzupełnienia przez reklamującego braku w postaci określenia sposobu, w jaki ma mu zostać przekazana odpowiedź na reklamację w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania do uzupełnienia, Dostawca usług dostarcza tę odpowiedź w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.**

2. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, przekazuje ponownie tę odpowiedź **nie później niż w terminie 3 dni od dnia złożenia tego żądania i w sposób wskazany w tym żądaniu, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.**

3. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii o którym mowa w ust. 2, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

4. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 383 PKE. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa UKE znajdują się na stronie internetowej UKE”.

#### **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 zapłaty na rzecz Dostawcy usług odszkodowania w wysokości równej sumie części opłat abonamentowych odpowiadających opłatom za świadczenie usług, które byliby Państwo obowiązani uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. Obowiązek ten nie dotyczy Abonentów, z którymi łączy nas umowa zawarta na czas nieokreślony.

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