

Szanowni Państwo,

W związku ze zbliżającym się wejściem w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. 2025, poz. 1371), oraz nowelizacji ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2025 poz. 896) konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki będziemy stosować od 14 marca 2026 r.**

Jakie dokumenty zmieniamy:

Zmieniamy § 7 ust. 5 oraz § 12 Regulaminu usług telekomunikacyjnych.

Jakie zmiany wprowadzamy:

W związku z tym, że od 1 kwietnia 2026 r. faktury dla tych z Państwa, którzy zawarli z nami umowy w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej oraz osób prawnych będą wystawiane za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur, zmieniamy § 7 ust. 5 Regulaminu nadając mu brzmienie:

W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub innym podmiotem, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o VAT rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur z Krajowego Systemu e-Faktur.

W związku z wejściem w życie rozporządzenia regulującego procedurę reklamacji usług telekomunikacyjnych modyfikujemy zapisy dot. postępowania reklamacyjnego, zawarte w § 12 Regulaminu, nadając im następujące brzmienie:

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku:
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty,
 - b) drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie,
 - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOK lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, zaś w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji – na trwałym nośniku.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, zaś w przypadku gdy reklamacja została wysłana przesyłką pocztową w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia Operatorowi, do potwierdzenia jej przyjęcia. .
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
5. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub usług fakultatywnego obciążenia rachunku.
6. 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) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności ;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów wskazanych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w ust. 13 poniżej.

8. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nieobjęte reklamacją.
10. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług
11. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) w przypadku przyznania zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. Operator przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację sposobem wskazany w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
14. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
15. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
16. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
17. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 13 marca 2026 r. Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz.

Ponieważ zmiana warunków umowy wynika ze zmiany przepisów prawa i jest od nas całkowicie niezależna, to jeśli skorzystają Państwo z prawa do wypowiedzenia Umowy, a Państwa Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, będą musieli Państwo zapłacić nam odszkodowanie w wysokości sumy opłat abonamentowych za Usługi do końca okresu, na jaki została zawarta Umowa.

Z poważaniem

SOFTNET Telekom