

Łódź, 13 lutego 2026 r.

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) konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki dotyczące reklamacji będziemy stosować od 14 marca 2026 r.**

Jakie dokumenty zmieniamy:

Zmieniamy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Jakie zmiany wprowadzamy:

Postanowieniom § 13 Regulaminu nadajemy następujące brzmienie:

§13 REKLAMACJE

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 usługę fakultatywnego obciążenia rachunku:*
 - a) *pisemnie,*
 - b) *drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie,*
 - c) *telefonicznie albo*
 - d) *ustnie do protokołu w biurze obsługi Operatora.*
2. *W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji ustnie potwierdzeniem złożenia reklamacji jest kopia protokołu, którą Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi niezwłocznie po złożeniu reklamacji.*
3. *W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, a w przypadku reklamacji złożonej pisemnie 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 Operatora i przekazywane jest Abonentowi na trwałym nośniku.*
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 usługi 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 określonych w ust. 6, a które są konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Operator niezwłocznie przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie przekazuje się Abonentowi w sposób wskazany w ust. 11 poniżej. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.*
8. *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*
9. *Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:*
 - a) *nazwę i dane kontaktowe Operatora;*
 - b) *datę złożenia reklamacji;*
 - c) *rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;*
 - d) *w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;*
 - e) *w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności*
 - 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.
10. *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 wystanie przez upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.*
11. *Wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji oraz odpowiedź na reklamację udzielana jest Abonentowi:*
 - a) *w sposób wskazany w reklamacji.*
 - b) *jeśli Abonent nie określił w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację – w sposób określony w Umowie lub w sposób określony przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.*

Jeśli odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana Abonentowi przesyłką pocztową, kurierską, lub w inny sposób.
12. *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. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłat za korzystanie z Usług za okresy nieobjęte reklamacją. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 30 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.*
13. *Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest Konsumentem, ma on 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.

14. 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 świadczenia usług 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 czas określony, będą musieli Państwo zapłacić odszkodowanie w wysokości sumy opłat abonamentowych za Usługi do końca okresu, na jaki została zawarta Umowa (w przypadku umów zawartych 10 listopada 2024 r. i po tej dacie) lub zwrócić nam sumę przyznaną Państwu ulg w opłatach, pomniejszoną za okres od dnia zawarcia do dnia wypowiedzenia umowy (dla umów zawartych przed 10 listopada 2024 r.).

Zmiana sposobu doręczania faktur dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą:

W związku z nowelizacją ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2025 poz. 896) i wprowadzeniem KSeF informujemy Państwa, 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 Krajowym Systemie e-Faktur, skąd powinni je Państwo samodzielnie pobierać.**

W razie pytań zapraszamy do kontaktu.

Z poważaniem



Robert Makowski
Prezes Zarządu
Citynet Telco sp. z o.o.