Zmiany w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych wynikające z rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej

Warszawa, dnia 11.02.2026 r.

Szanowni Państwo,

POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, że w dniu 14 marca 2026 r. wejdzie w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. z 2025 r., poz. 1371) („Rozporządzenie"), które zastąpi obecnie obowiązujące rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284).
W związku z tym od dnia 14 marca 2026 r. zmianie ulegną warunki zawartych przez Państwa przed tym dniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych określone w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych, w zakresie trybu postępowania reklamacyjnego. Zmiany dotyczą następujących kwestii:

➢ **Potwierdzenie złożenia reklamacji**
Modyfikujemy zasady potwierdzania przez nas złożenia reklamacji w ten sposób, że:
1. W każdym przypadku, niezależnie od terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację, przekazujemy Użytkownikowi wRodzinie potwierdzenie złożenia reklamacji.
2. Potwierdzenie złożenia reklamacji przekazujemy na trwałym nośniku.

➢**Uzupełnienie elementów niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji**

Modyfikujemy zasady dotyczące uzupełniania elementów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji w ten sposób, że:

1. Termin na uzupełnienie przez Użytkownika wRodzinie elementów niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji wynosi 7 dni od otrzymania wezwania do jej uzupełnienia.
2. W przypadku, gdy Użytkownik wRodzinie nie określi w reklamacji w jaki sposób ma zostać przekazana mu odpowiedź na reklamację wzywamy Użytkownika wRodzinie do uzupełnienia braków w sposób określony w umowie, w sposób wskazany przez Użytkownika wRodzinie w czasie obowiązywania umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
3. Reklamacja uzupełniona przez Użytkownika wRodzinie w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

➢**Udzielenie odpowiedzi na reklamację**

Modyfikujemy zasady i sposób przekazywania przez nas odpowiedzi na reklamację w ten sposób, że odpowiedź na reklamację przekazujemy w sposób określony przez Użytkownika wRodzinie w reklamacji albo w sposób określony w umowie, w sposób wskazany przez Użytkownika wRodzinie w czasie obowiązywania umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja

➢**Ponowne wysłanie odpowiedzi na reklamację**

Modyfikujemy zasady i sposób ponownego wysyłania odpowiedzi na reklamację w ten sposób, że jeśli przekazana przez nas odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi wRodzinie, na żądanie Użytkownika wRodzinie ponownie przekazujemy tę odpowiedź, w sposób wskazany przez niego w tym żądaniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania.

Zmiany te oznaczają, że:
- zawsze otrzymają Państwo potwierdzenie złożenia reklamacji na trwałym nośniku,
- jeśli nie określą Państwo sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, wezwanie do jej uzupełnienia przekażemy w sposób w jaki została ona złożona,

- jeśli nie określą Państwo sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, przekażemy ją w sposób w jaki została ona złożona,
- jeśli nie otrzymają Państwo odpowiedzi na reklamację, to mogą Państwo zażądać jej ponownego doręczenia, a my przekażemy ponownie tę odpowiedź w sposób określony w Państwa żądaniu.

Powyższe zmiany dotyczą regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych będącego integralną częścią Państwa umowy.

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone do dnia 14 marca 2026 r.
Powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa umowy do przepisów Rozporządzenia.