polsat box

Zmiany w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych wynikające z rozporządzenia w sprawie reklamacji.

11.02.2026 r.

Szanowni Państwo,

Cyfrowy Polsat S.A. 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 (**„Rozporządzenie”**).

W związku z tym **14 marca 2026 r.** zmianie ulegną warunki umów zawartych przed tą datą, określone w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych/regulaminach świadczenia usług komunikacji elektronicznej dla: Telewizji, Internetu, Płatnej Telewizji Naziemnej (**„Regulaminy”**).

Zmiany dotyczą trybu postępowania reklamacyjnego w opisanym zakresie:

1. **Uzupełnienie elementów niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.**
- Jeśli reklamacja nie zawiera informacji potrzebnych do jej prawidłowego rozpatrzenia, wezwiemy Państwa do jej uzupełnienia. Uzupełniona reklamacja wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
- Jeśli w reklamacji nie określą Państwo sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, wezwanie do uzupełnienia brakujących elementów reklamacji przekażemy w sposób w jaki została złożona reklamacja.

2. **Potwierdzenie złożenia reklamacji.**
- Zawsze otrzymają Państwo potwierdzenie złożenia reklamacji na trwałym nośniku.
- Jeśli reklamacje złożyli Państwo ustnie w Punkcie sprzedaży, potwierdzeniem będzie kopia protokołu, która sporządzimy.

3. **Udzielenie odpowiedzi na reklamację.**
- Mogą Państwo określić w jaki sposób chcą otrzymać odpowiedź na reklamację, a jeśli Państwo tego nie określą, przekażemy odpowiedź w sposób w jaki została złożona reklamacja.
- Jeśli odpowiedź na nieuwzględnioną reklamację, będzie udzielana na papierze, przekażemy ją przesyłka pocztową, kurierską lub w inny sposób.

4. **Ponowne wysłanie odpowiedzi na reklamację.**
- Jeśli nie otrzymają Państwo odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo zażądać jej ponownego przekazania.

Poniżej znajdą Państwo pełną treść zaktualizowanych postanowień Regulaminów.

Jeśli nie akceptują Państwo tych zmian, mają Państwo prawo złożyć wypowiedzenie umowy do dnia 14 marca 2026 r. Zmiany wynikają z przepisów prawa, dlatego w przypadku wypowiedzenia umowy przed upływem czasu oznaczonego na jaki umowa została zawarta, Cyfrowy Polsat S.A. będzie uprawniony do dochodzenia od Państwa zwrotu przyznanej ulgi/zapłaty odszkodowania, o ile zostały przewidziane w umowie, w wysokości i na zasadach wskazanych w tej umowie.

Nowa treść postanowień Regulaminów:

6. W przypadku stwierdzenia przez Cyfrowy Polsat, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ustępie powyżej, Cyfrowy Polsat niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Cyfrowy Polsat wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

8. Cyfrowy Polsat nie wzywa do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej:

a) w Punkcie sprzedaży – osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;

b) przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – Cyfrowy Polsat potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

10. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.

11. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub poprzez iPolsatBox lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.

12. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Cyfrowego Polsatu i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku. Potwierdzenie spełnia wymogi przewidziane przepisami prawa.

13. Jednostka Cyfrowego Polsatu, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Cyfrowy Polsat odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. Odpowiedź na reklamację spełnia wymogi przewidziane przepisami prawa.

14. Jeżeli Cyfrowy Polsat nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.

15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne

16. Cyfrowy Polsat przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

17. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Cyfrowy Polsat przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

18. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, która nie została uwzględniona, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

19. Jeżeli przekazana przez Cyfrowy Polsat odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Cyfrowy Polsat ponownie przekazuje tę odpowiedź, na żądanie reklamującego, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania.

Pozdrawiamy
Zespół Polsat Box