Zmiany w umowach świadczenia usług telekomunikacyjnych/umowach świadczenia usług komunikacji elektronicznej wynikające z rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku

Warszawa, dnia 11.02.2026 r.

Szanowni Państwo,

POLKOMTEL sp. z o.o. („POLKOMTEL") informuje, że w dniu 14 marca 2026 r. wejdzie w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025r. 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. w zakresie trybu postępowania reklamacyjnego zmianie ulegną warunki zawartych przez Państwa przed tym dniem umów o świadczenie następujących **usług telekomunikacyjnych/ usług komunikacji elektronicznej:**

- Dostęp do SMSC;
- Dzierżawa Łącza;
- Pakietowa Sieć Korporacyjna MPLS;
- MultiInfo;
- Symetryczny Dostęp do Internetu;
- MINI SDI - dostęp do Internetu w paśmie nielicencjonowanym;
- VoIP i VPBX;
- Telefonia Stacjonarna z zastosowaniem Stacjonarnego Zakończenia Sieci Polkomtel.

Zmiany dotyczą następujących kwestii:

I. 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 klientowi potwierdzenie złożenia reklamacji.
2. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży sporządzamy protokół ze złożenia reklamacji, a kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia.
3. Potwierdzenie złożenia reklamacji przekazujemy na trwałym nośniku.

II. Uzupełnienie elementów niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji

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

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

III. 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 klienta w reklamacji albo w sposób określony w umowie, w sposób wskazany przez klienta w czasie obowiązywania umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

IV. 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 klientowi, na żądanie klienta 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 reklamację złożą Państwo ustnie w punkcie sprzedaży, potwierdzeniem będzie kopia protokołu ze złożenia reklamacji,
- 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 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.

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone **do dnia 14 marca 2026 r.**

Ponieważ powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa umowy do przepisów Rozporządzenia, w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy przed upływem czasu oznaczonego na jaki umowa została zawarta, POLKOMTEL będzie uprawniona do dochodzenia od Państwa zwrotu przyznanej ulgi/zapłaty odszkodowania, o ile zostały przewidziane w umowie, w wysokości i na zasadach wskazanych w tej umowie.

Pozdrawiamy
Zespół Plusa