

Sanok, dnia 13.02.2026 r.

Dostawca Usług: METROSAN” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Sanoku
38-500 Sanok, ul. Królowej Bony 4,
KRS: 0000518273, REGON: 181133976, NIP: 6871958844,
adres e-mail:biuro@metrosan.pl telefon: 13 44 61 111

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY

w związku z wejściem w życie

(i) Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. poz. 1371) oraz (ii) obowiązków w zakresie Krajowego Systemu e-Faktur

Szanowni Państwo,

z dniem 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. poz. 1371; dalej jako: „**Rozporządzenie**”), co wiąże się z koniecznością dostosowania postanowień zawartej z Państwem umowy. Niniejsze zawiadomienie ma na celu przybliżenie Państwu zasad, na podstawie których będą świadczone usługi objęte zawartymi przez Państwa z nami umowami po wejściu w życie Rozporządzenia.

Jednocześnie z dniem 1 kwietnia 2026 r. wszyscy przedsiębiorcy zostają objęci obowiązkami dotyczącymi wystawiania e-Faktur. Oznacza to, że dla Abonentów **niebędących Konsumentami** od dnia 14 marca 2026 r. może zmienić się forma doręczenia im faktur z tytułu świadczenia usług.

Co istotne, wejście w życie nowych przepisów nie wpłynie na główne warunki zawartej z Państwem umowy, w tym m.in. w zakresie świadczonych usług, uiszczanych przez Państwa opłat czy wskazanych w Umowie terminów. Aby dalej kontynuować umowę w tym samym zakresie - nie muszą Państwo nic robić.

Poniżej przedstawiamy szczegółowo zmiany wynikające z wejścia w życie Rozporządzenia, które będą obowiązywać od dnia 14 marca 2026 r.

1. ZMIANY W TREŚCI UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG:

1) zmianie ulega treść oświadczenia w Załączniku do Umowy „Oświadczenia Abonenta” w brzmieniu:

„Wyrażam zgodę na przesłanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany powyżej w tym celu adres e-mail.

tak nie

i otrzymuje on następujące brzmienie w związku z § 4 Rozporządzenia:

„Jeżeli w treści reklamacji nie wskażę, w jaki sposób Dostawca usług ma mi dostarczyć odpowiedź na tę reklamację, to wnoszę o dostarczanie mi odpowiedzi na reklamacje na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej

tak nie”.

2) zmianie ulega treść § 4 ust. 2 Umowy w brzmieniu:

„2. Opłaty dokonywane są na podstawie faktury wystawionej przez Dostawcę usług i udostępnianej na eBOK i w przesyłanej na e-mail Abonenta (o ile Abonent wyraził odpowiednią zgodę), przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze.”

i otrzymuje on następujące brzmienie w związku z § 4 Rozporządzenia:

„7. Opłaty abonamentowe za Usługi będą uiszczane przez Abonenta na podstawie Rachunków dostarczanych przez Dostawcę usług w formie wybranej przez Abonenta zgodnie z oświadczeniem Abonenta bądź w formie ustrukturyzowanej (jeśli dotyczy), wpłatą na rachunek bankowy Dostawcy usług lub w kasie Dostawcy usług w BOK. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług lub w przypadku zapłaty w kasie BOK – dzień zapłaty w kasie BOK. Faktura ustrukturyzowana jest uznana za otrzymaną przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur w dniu przydzielenia w tym systemie numeru identyfikującego tę fakturę”.

3) do § 4 Umowy dodaje się ust. 5-8 w brzmieniu:

„8. [Tryb awaryjny] W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii Krajowego Systemu e-Faktur, ogłoszonej we właściwym Biuletynie Informacji Publicznej, Dostawca usług wystawia faktury w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępnia Abonentowi w sposób z nim uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze w polu P_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę jej faktycznego otrzymania przez Abonenta. W przypadku, gdy data faktycznego otrzymania faktury jest późniejsza niż data przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur, za datę otrzymania tej faktury przez Abonenta uznaje się datę przydzielenia tego numeru.

9. [Awaria całkowita] W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii całkowitej Krajowego Systemu e-Faktur, ogłoszonej w środkach społecznego przekazu przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych, Dostawca usług wystawia faktury w postaci papierowej lub faktury elektroniczne. Za datę wystawienia faktury w takim przypadku uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze. Datą otrzymania faktury jest data faktycznego otrzymania faktury przez Abonenta.

10. [Tryb offline] W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie niedostępności Krajowego Systemu e-Faktur, Dostawca usług wystawia faktury w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępnia Abonentowi w sposób z nim uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze w polu P_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur.

11. Jeżeli faktura została wystawiona na rzecz Abonenta, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 ze zm.), który uzgodnił sposób udostępnienia faktur inny niż przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur - za datę otrzymania tej faktury uznaje się zawsze datę jej faktycznego otrzymania”.

2. ZMIANY W TREŚCI INFORMACJI PRZEDUMOWNYCH:

- 1) zmianie ulega treść Informacji Przedumownych - Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Metrosan Sp. z o.o. z siedzibą w Sanoku w Dziale VIII w brzmieniu:

„Dział VIII. Reklamacje

§ 39

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu zawarcia Umowy,
- b) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§ 40

1. Reklamacja może być złożona w BOK.

2. Reklamacja może być złożona:

- a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1;
- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Forma elektroniczna oznacza przesłanie wiadomości e-mail na adres biuro@metrosan.pl lub przesłanie wiadomości elektronicznej poprzez EBOK.

3. Za dzień złożenia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego na adres jednostki, o której mowa w ust. 1.

4. Za dzień złożenia reklamacji ustnej - telefonicznej lub osobistej do protokołu przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego lub sporządzenia protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 1.

5. Za dzień złożenia reklamacji w formie elektronicznej przyjmuje się datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości e-mail wysłanej na adres biuro@metrosan.pl lub wiadomości elektronicznej na EBOK.

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, ustnie albo w formie pisemnej, Przedstawiciel przyjmujący reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy usług.

9. Przepisu ust. 6 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 41

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi 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 Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 42

1. 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 reklamującemu Abonentowi Numer zakończenia sieci, którego dotyczy reklamacja, numer identyfikacyjny lub adres Lokalu,
- e) datę złożenia zamówienia o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 39 pkt. a),
- f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 39 pkt. b),
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty rekompensaty lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. g), podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w § 40 ust. 2, nie spełnia warunków określonych w ust. 1, Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 1, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 1 pkt g), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

5. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności nieobjętych reklamacją.

§ 43

1. Dostawca usług rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu, udziela w formie pisemnej odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§ 44

Abonent ma prawo:

- a) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym; lub
- b) gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo także dochodzenia roszczeń, w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823), po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego tj. w przypadku gdy reklamacja nie zostanie uwzględniona lub w przypadku niezapłacenia przez Dostawcę usług dochodzonej należności w terminie 14 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta, na wniosek Dostawcy usług lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

§ 45

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem Abonenta zwracane są przekazem pocztowym/przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługi.
2. W przypadku, gdy Dostawca usług posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie Dostawcy usług o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.”

otrzymuje następujące brzmienie:

„Dział VIII. Reklamacje.

§ 39

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji.
2. Reklamacja może dotyczyć:
 - a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
 - b) niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
3. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik.
4. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu dni) od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
5. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową albo kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

§ 40

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) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
- e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
- f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego/rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,

h) określenie sposobu, w jaki ma zostać przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację.

§ 41

1. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej (osobiście w BOK), przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej złożenia.
2. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację. Potwierdzenie złożenia reklamacji dokonywane jest na trwałym nośniku.
3. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, osoba reprezentująca Dostawcę usług i przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół złożenia reklamacji ustnie zawiera imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta reklamującego, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
4. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 40 powyżej, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do takiego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w zakresie wskazanych przez Dostawcę usług brakujących elementów spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
5. Dostawca rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień: (a) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (b) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (c) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu, (d) blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK - w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji. Informacje są przechowywane przez Dostawcę przez okres 12 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.

§ 42

Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi 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. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 43

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę BOK i jego adres oraz dane kontaktowe umożliwiające Abonentowi szybki i efektywny kontakt w sprawie złożonej przez niego reklamacji,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu, przypadającego nie później niż na 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji

- albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - f) dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 44

1. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. W przypadku braku uzupełnienia przez reklamującego braku w postaci określenia sposobu, w jaki ma mu zostać przekazana odpowiedź na reklamację w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania do uzupełnienia, Dostawca usług dostarcza tę odpowiedź w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
2. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, przekazuje ponownie tę odpowiedź nie później niż w terminie 3 dni od dnia złożenia tego żądania i w sposób wskazany w tym żądaniu, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
3. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, o którym mowa w ust. 2, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

§ 45

Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 383 PKE. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa UKE znajdują się na stronie internetowej UKE.”

UPRAWNIENIE DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej **przysługuje Państwu uprawnienie do wypowiedzenia Umowy**. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przed upływem

okresu, na jaki została zawarta, będą Państwo zobowiązani do zapłaty na rzecz Dostawcy usług odszkodowania w wysokości równej sumie części opłat abonamentowych odpowiadających opłatom za świadczenie usług, które byliby Państwo obowiązani uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. Obowiązek ten nie dotyczy Abonentów, z którymi łączy nas umowa zawarta na czas nieokreślony.

Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym zawiadomieniu, może zostać przed Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku, do **dnia 1 kwietnia 2026 r. (włącznie)**.