

Komunikat dotyczący zmiany Regulaminu Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej

Szanowni Państwo, informujemy że w związku z wejściem w życie w dniu 14.03.2026 r. Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, Telestrada S.A. wprowadza zmiany w §12 Regulaminu Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej. Nowe postanowienia Regulaminu będą obowiązywać od dnia 14.03.2026 r.

Nowe brzmienie Regulaminu Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej - §12 Postępowanie Reklamacyjne:

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług świadczonych przez Telestrada, niedotrzymania z winy Telestrada terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres Abonenta,
 - b) numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,
 - c) przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł),
 - e) datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Telestrada terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - f) w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adres właściwy do wypłaty, albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - g) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji przez Abonenta osobiście w jednostce Operatora osoba przyjmująca reklamację:
 - a) niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej,
 - b) sporządza protokół z reklamacji złożonej ustnie i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku jako potwierdzenie jej przyjęcia.
4. W przypadku złożenia reklamacji w inny sposób niż wskazany w ust. 3 Telestrada potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od daty jej złożenia. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
5. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu albo elementów określonych w ust. 2 Telestrada, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni i wskazuje 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. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
6. W przypadku nieokreślenia w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Telestrada wzywa reklamującego 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.
7. 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.
8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Telestrada niezwłocznie powiadomi reklamującego.
9. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpoznana w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
10. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę i dane kontaktowe, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesłanie wiadomości tekstowych i załączników,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności — określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w §12 ust. 2 f),
 - e) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Telestrada dostarczy Klientowi odpowiedź zawierającą uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych usług, podlega zwrotowi.
13. Telestrada 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.
14. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze zostanie ona doręczona reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
15. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Telestrada, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.
16. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.
17. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
18. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
19. Abonentowi, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń określonych w Ustawie w postępowaniu sądowym, a także w przypadku Konsumenta, w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE.

Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej obowiązujący od 14.03.2026 r. został udostępniony na stronach internetowych Operatora.

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian, przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zostać złożone do dnia 14.03.2026 r. i z tym dniem nastąpi zakończenie świadczenia Usług objętych Umową.

Ponieważ zmiana dokumentów wynika z nowych przepisów prawa, skorzystanie z prawa do wypowiedzenia Umowy może wiązać się z obowiązkiem zwrotu części przyznanej ulgi lub z prawem Operatora do dochodzenia odszkodowania.