

Komunikat dotyczący zmiany Regulaminu Świadczenia Usług Przedpłaconych Komórkowych

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 § 9 Regulaminu Świadczenia Usług Przedpłaconych Komórkowych. Nowe postanowienia Regulaminu będą obowiązywać od dnia 14.03.2026 r.

Nowe brzmienie Regulaminu Świadczenia Usług Przedpłaconych Komórkowych - § 9 Reklamacje:

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Telestrada lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług (wartość użycia).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym Telestrada powiadomi Abonenta lajt mobile.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie Umowy można zgłaszać telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie na adres: Telestrada S.A., ul. Al. Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres info@lajtmobile.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, pisemnie lub faksem do Telestrada lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Biura Obsługi Klienta, dzień wpływu do Telestrada - faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub dzień wpływu do Telestrada zgłoszenia przesłanego na adres info@lajtmobile.pl.
6. W przypadku reklamacji Abonent lajt mobile zobowiązany jest wskazać:
 - a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) reklamowany okres,
 - d) w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent lajt mobile zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
 - e) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - f) numer przydzielony Abonentowi lajt mobile, którego dotyczy reklamacja,
 - g) kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności,
 - h) sposób ewentualnego zwrotu należności, tj. poprzez zwiększenie wartości konta (zaliczenie na poczet przyszłych należności) lub zwrot na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lajt mobile lub wypłata na adres wskazany przez Abonenta lajt mobile,
 - i) sposób w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - j) podpis Abonenta lajt mobile — w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Telestrada odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpoznana w tym terminie jest uznana za uwzględnioną.
8. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w ust. 6 Telestrada, o ile uzna, że jest to konieczne go prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta lajt mobile 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.
9. W przypadku nieokreślenia w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Telestrada wzywa Abonenta lajt mobile 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.
10. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób wskazany przez Abonenta lajt mobile w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta lajt mobile w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.
11. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze, zostanie ona doręczona Abonentowi lajt mobile przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
12. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi w sposób określony przez Abonenta lajt mobile w reklamacji w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Abonenta lajt mobile skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
13. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi lajt mobile, Telestrada na żądanie Abonenta lajt mobile przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię w terminie 3 dni od dnia złożenia tego żądania.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta lajt mobile Telestrada ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
15. Spory pomiędzy Konsumentem a Telestrada dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia) mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

Regulamin Świadczenia Usług Przedpłaconych Komórkowych obowiązujący od 14.03.2026 r. został udostępniony na stronie www.lajtmobile.pl

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.