

Szanowni Państwo,

W związku ze zbliżającym się wejściem w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. 2025, poz. 1371), oraz nowelizacji ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2025 poz. 896) i wprowadzeniem KSeF konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki będziemy stosować od 14 marca 2026 r.**

Jakie dokumenty zmieniamy:

Zmieniamy § 1 ust. 15, 16 i 46, § 8 ust. 6 i 7 oraz § 13 Regulaminu usług telekomunikacyjnych.

Jakie zmiany wprowadzamy:

W związku z tym, że od 1 kwietnia 2026 r. faktury dla tych z Państwa, którzy zawarli z nami umowy w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej oraz osób prawnych będą wystawiane za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur, do Regulaminu wprowadzamy nowe definicje, oraz zmieniamy § 8 ust. 6 i 7 Regulaminu:

§ 1 Definicje:

15. **Faktura elektroniczna (e-faktura)** – faktura w formie elektronicznej dostępna za pośrednictwem eBOA. Abonent będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej oraz inny podmiot, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o VAT powinien złożyć stosowne oświadczenie woli o wyrażeniu zgody na otrzymywanie e-faktury. Jest ono równoznaczne z rezygnacją z faktury w formie papierowej.
16. **Faktura usystematyzowana** – elektroniczna faktura o ściśle zdefiniowanej strukturze danych (format XML), wystawiana i przesyłana przez Krajowy System e-Faktur (KSeF). W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej oraz innych podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o VAT faktura ustrukturyzowana jest udostępniana jest przez Dostawcę usług w uzgodniony sposób, tj. jako faktura papierowa lub za zgodą Abonenta jako e-faktura. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur usystematyzowanych za pośrednictwem KSeF.
46. **Rachunek** – faktura, lub e-Faktura, lub Faktura usystematyzowana.

W związku z wejściem w życie rozporządzenia regulującego procedurę reklamacji usług telekomunikacyjnych modyfikujemy zapisy dot. postępowania reklamacyjnego, zawarte w § 13 Regulaminu, nadając im następujące brzmienie:

1. Abonent może składać Reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub Usługi fakultatywnego obciążenia rachunku:
- a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w BOA lub przesyłką pocztową,
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w BOA
 - c) w formie elektronicznej na dedykowany adres poczty elektronicznej Dostawcy Usług: reklamacje@telkab.pl
- Ze względów technicznych Dostawca Usług nie wyraża zgody na składanie Reklamacji za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej niż wymienione powyżej. Reklamację może złożyć Abonent osobiście lub osoba przez niego upoważniona.
2. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta;
 - b) adres świadczenia usługi;
 - c) określenie przedmiotu Reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających Reklamację;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku Reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;

- h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na Reklamację;
- i) czytelny podpis reklamującego - w przypadku Reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona Reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 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 rozpatrzenia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazuje się Abonentowi w sposób wskazany w ust. 7 poniżej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, 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 lub usług fakultatywnego obciążenia rachunku.
5. Dostawca Usług niezwłocznie, gdy Reklamacja została złożona osobiście w Biurze Obsługi Dostawcy Usług, lub w terminie 14 dni od daty złożenia Reklamacji, jeśli Reklamacja została złożona telefonicznie lub na dedykowany adres poczty elektronicznej Dostawcy Usług reklamacje@telkab.pl, lub w terminie 14 dni od daty doręczenia Reklamacji jeśli Reklamacja została wysłana przesyłką pocztową, jest zobowiązany do potwierdzenia przyjęcia Reklamacji. Potwierdzenie powinno zawierać następujące informacje:
- a) dzień złożenia Reklamacji,
- b) nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy Usług rozpatrującego Reklamacji.
- Potwierdzenie złożenia reklamacji jest przekazywane Abonentowi na trwałym nośniku, przy czym w przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu w BOA potwierdzeniem złożenia reklamacji jest kopia protokołu, która wydawana jest Abonentowi na trwałym nośniku.
6. Dostawca Usług przy załatwianiu Reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
- a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Dostawcy Usług;
- b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Dostawcy Usług;
- c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
7. Dostawca Usług w terminie 30 dni od złożenia Reklamacji udziela odpowiedzi na Reklamację i dostarcza ją reklamującemu w sposób wskazany w Reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w Reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na Reklamację, Dostawca Usług przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona Reklamacja. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
- a) informację o dniu złożenia Reklamacji
- b) nazwę Dostawcy Usług i jego dane kontaktowe ;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania Reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
- e) w przypadku przyznania zwrotu należności wynikającej z tytułu usług fakultatywnego obciążenia rachunku – określenie wysokości kwoty i terminu zwrotu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia Reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o którym mowa w art. 22¹ kodeksu cywilnego o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE
- W przypadku odmowy uznania Reklamacji w całości lub części odpowiedź na Reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. Jeżeli Dostawca Usług nie rozpatrzył Reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że uznał żądanie określone w Reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie Reklamacji rozumie się wystanie przez upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu Reklamacji wraz z uzasadnieniem..
9. W przypadku, kiedy przedmiotem Reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem Reklamacji

- obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia Reklamacji. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia pozostałych Opłat za korzystanie z Usług.*
- 10. W przypadku negatywnego rozpatrzenia Reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na Reklamację.*
 - 11. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług zobowiązany jest przekazać mu duplikat odpowiedzi na Reklamację.*
 - 12. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.*
 - 13. Sposoby inicjowania procedury pozasądowego rozwiązywania sporów** – Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. **Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 13 marca 2026 r.** Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz.

Ponieważ zmiana warunków umowy wynika ze zmiany przepisów prawa i jest od nas całkowicie niezależna, to jeśli skorzystają Państwo z prawa do wypowiedzenia Umowy, a Państwa Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, będą musieli Państwo zapłacić nam odszkodowanie w wysokości sumy opłat abonamentowych za Usługi do końca okresu, na jaki została zawarta Umowa.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu.

Z poważaniem