

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) konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki będziemy stosować od 14 marca 2026 r.**

Jakie dokumenty zmieniamy:

Umowy zawarte przed 10 listopada 2024 r.	Umowy zawarte od 10 listopada 2024 r.
Dodajemy § 9 ust. 3b. oraz zmieniamy Dział XI. Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Elbonet	Dodajemy § 4 ust. 6 Umowy oraz Dział XIII Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do Internetu w sieci Elbonet

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,

Umowy zawarte przed 10 listopada 2024 r.	Umowy zawarte od 10 listopada 2024 r.
dodajemy § 9 ust. 3b. Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Elbonet nadając mu brzmienie:	dodajemy § 4 ust. 6 Umowy nadając mu brzmienie:
<i>W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub innym podmiotem, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o VAT rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur z Krajowego Systemu e-Faktur. Niezależnie od powyższego, Abonent prowadzący działalność gospodarczą może otrzymywać na wskazany adres poczty elektronicznej lub w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta obraz (wizualizację) faktury, który ma charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowi faktury w rozumieniu przepisów prawa.</i>	

W związku z wejściem w życie rozporządzenia regulującego procedurę reklamacji usług telekomunikacyjnych modyfikujemy zapisy dot. postępowania reklamacyjnego, zawarte w

Umowy zawarte przed 10 listopada 2024 r.	Umowy zawarte od 10 listopada 2024 r.
dziale XI. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne. nadając im następujące brzmienie:	dziale XIII. Rozpatrywanie reklamacji oraz sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów w tym sporów krajowych i transgranicznych nadając im następujące brzmienie:
<ol style="list-style-type: none">1. <i>Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku:</i><ol style="list-style-type: none">a) <i>pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub za pośrednictwem poczty,</i>b) <i>drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Dostawcy usług wskazany w Umowie,</i>c) <i>ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu w biurze obsługi Dostawcy usług.</i>2. <i>W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOK lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, zaś w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji – na trwałym nośniku.</i>3. <i>W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, zaś w przypadku gdy reklamacja została wysłana przesyłką pocztową w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia Dostawcy usług, do potwierdzenia jej przyjęcia.</i>	

4. *Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.*
5. *Abonent może złożyć reklamację 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.*
6. *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 Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia Sieci;*
 - 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 Abonent 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) *podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.*
7. *W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów wskazanych w ust. 6 Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w ust. 13 poniżej.*
8. *Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.*
9. *Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nieobjęte reklamacją.*
10. *Operator przy zatwierdzeniu 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*
11. *Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:*
 - a) *nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług;*
 - 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 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 usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – 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;*
 - f) *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 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.
12. *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 przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.*
13. *Dostawca usług przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację 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.*
14. *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.*

15. *W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.*
16. *Po wyczerpaniu 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.*
17. *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.*
18. *Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszcen>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.*

Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. **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:

elektronicznie – przez ebok.elbonet.pl lub mailowo kontakt@elbonet.pl

telefonicznie – 52 522 12 12

osobiście – Żnin, Szpitalna 20, budynek Przedszkola „U Boba”

Z wyrazami szacunku,
Bogusz Tucholski, Michał Senger