

Szanowni Państwo, Abonenci Spółdzielni Telekomunikacyjnej OST, uprzejmie informujemy, iż z dniem 14 marca 2026 r. nastąpi zmiana warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Niniejsze modyfikacje Regulaminu i umowy wynikają z konieczności dostosowania postanowień umownych do nowych przepisów prawa, tj. przepisów Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

Co to dla Państwa oznacza?

- **Nie muszą Państwo niczego podpisywać, ani akceptować, żeby nadal korzystać z naszych usług.**
- **Ta informacja nie oznacza zmiany opłat.**

Wypełniając obowiązek ustawowy określony w art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej wskazujemy, iż:

- w treści **Regulaminu Świadczenia Usług** wprowadzone zostały następujące zmiany:

- **zmieniono treść §32 ust. 4 li a , która będzie brzmieć następująco:**

4. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) albo przesyłką kurierską,

- **zmieniono treść §32 ust. 6-11 , które będą brzmieć następująco:**

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.

8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.

9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.

- **Dodano treść §32 ust. 12 , które będą brzmieć następująco:**

12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany 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, 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.

- **zmieniono treść §33, które będą brzmieć następująco:**

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrującą reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

b) datę złożenia reklamacji;

c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:

- terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;

e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:

- terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;

f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.

3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.

4. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 11.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

5. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
6. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

- w treści umowy internetowej wprowadzone zostały następujące zmiany:

- **zmieniono treść pkt 10 „Postępowanie Reklamacyjne” Informacji Przedumownej, która będzie brzmieć następująco:**

10.1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

10.2. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

10.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

10.4. Reklamacja może być złożona:

- a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską;
- b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej;
- c) ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi.

10.5. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 10.1 lit a,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. F,
- h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.

10.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

10.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.

10.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.

10.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

10.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

10.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.

10.12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany 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, 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.

10.13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

10.14. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

- b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
 - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.
- 10.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 10.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 10.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
- 10.17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
- 10.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

Ponadto z uwagi na rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228 z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie uchylenia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów

• **Zmieniony zostaje pkt 11.1 „Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych” Informacji Przedumownej, który będzie brzmieć następująco:**

11.1. *Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta*

- w treści umowy telefonicznej wprowadzone zostały następujące zmiany:

• **zmieniono treść pkt 13 „Postępowanie Reklamacyjne” Informacji Przedumownej, która będzie brzmieć następująco:**

- 13.1. Abonent może składać reklamację z powodu:
- a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 13.2. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 13.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 13.4. Reklamacja może być złożona:
- a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską;
 - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej;
 - c) ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi.
- 13.5. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 13.1 lit a,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. F,
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

- j) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.
- 13.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
- 13.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
- 13.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
- 13.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
- 13.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 13.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
- 13.12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany 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, 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.
- 13.13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 13.14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
 - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.
- 13.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 13.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 13.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
- 13.17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
- 13.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogi postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

Ponadto z uwagi na rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228 z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie uchylenia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów

- **Zmieniony zostaje pkt 14.1 „Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych” Informacji Przedumownej, który będzie brzmieć następująco:**

14.1. *Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta*

Jednocześnie wskazujemy, iż zgodnie z art. 306 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy, przy czym konieczna będzie w takim przypadku zapłata zwrotu przyznanych Państwu ulg, pomniejszonych proporcjonalnie o wartość od dnia zawarcia do dnia rozwiązania umowy. Powyższe uprawnienie mogą Państwo zrealizować do dnia wejścia w życie ww. zmian, tj. do dnia 14 marca 2026 r., poprzez przesłanie na adres Dostawcy oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.