

INFORMACJA

Zmiana zasad składania i rozpatrywania reklamacji

Informujemy, że od dnia 14 marca 2026 r. zaczną obowiązywać nowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących:

- usług komunikacji elektronicznej,
- usług fakultatywnego obciążania rachunku.

Zmiany wynikają z wejścia w życie Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. 2025 poz. 1371). W związku z tym dostosowujemy postanowienia umów oraz Regulaminu świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące do nowych wymogów prawnych.

Zakres obowiązywania zmian

Zmiany dotyczą Regulaminu świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące oraz wszystkich umów zawartych przed 14 marca 2026 r., niezależnie od ich nazwy lub rodzaju.

Nowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji wynikają bezpośrednio z przepisów prawa i automatycznie zastępują dotychczasowe postanowienia umów oraz Regulaminu w zakresie trybu reklamacyjnego.

W celu zapewnienia spójności dokumentów oraz jasnego przedstawienia obowiązujących zasad, w Regulaminie wprowadza się zmiany odzwierciedlające aktualne przepisy i określające jednolity tryb postępowania reklamacyjnego.

1. W Rozdziale II Regulaminu świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące pkt 15 otrzymuje brzmienie:

Operator (Spółdzielnia) – właściciel platformy cyfrowej, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom, w tym m.in.: udostępnienie programów telewizyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych, inne usługi.

2. Uchyła się dotychczasową treść Rozdziału XVI Postępowanie reklamacyjne Regulaminu świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące, który regulował dotychczasowy tryb reklamacyjny.

3. Rozdział XVI Postępowanie reklamacyjne Regulaminu świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące otrzymuje brzmienie:

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Spółdzielnię, w szczególności w przypadku:

- 1) niedotrzymania z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usługi określonego w umowie,
- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

2. Reklamację można złożyć w terminie 12 miesięcy od:

- 1) końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub
- 2) dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub
- 3) dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Spółdzielnia niezwłocznie powiadamia Abonenta.

4. Reklamację można złożyć:

- 1) w formie pisemnej,
- 2) ustnie do protokołu,
- 3) telefonicznie,
- 4) na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usługi,
- 5) na adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Spółdzielnia udostępnia taką możliwość (np. formularz elektroniczny, komunikator udostępniony przez Spółdzielnię).

5. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Spółdzielnię lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej – jeżeli dotyczy;
- 6) datę zawarcia umowy o świadczenie usługi i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usługi lub przepisów prawa – jeżeli Abonent żąda ich wypłaty;
- 8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
- 9) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- 10) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. Spółdzielnia potwierdza złożenie każdej reklamacji, niezależnie od formy jej wniesienia, przekazując potwierdzenie na trwałym nośniku. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu Spółdzielni rozpatrującej reklamację.

- 1) W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu pracownik Spółdzielni sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku oraz zawiera informacje określone w ust. 5 pkt 1–3.
 - 2) W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej w punkcie obsługi klienta - pracownik Spółdzielni niezwłocznie potwierdza jej złożenie.
 - 3) W przypadku złożenia reklamacji pisemnej przesyłką pocztową lub kurierską - pracownik Spółdzielni potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od doręczenia.
 - 4) W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usługi lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Spółdzielnia umożliwia korzystanie z takiego środka, pracownik Spółdzielni potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Jeżeli Spółdzielnia nie rozpatrzyła reklamacji usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznała żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata za szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.
8. W przypadku stwierdzenia przez Spółdzielnię, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ust. 5, Spółdzielnia niezwłocznie przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, zgodnie z poniższymi zasadami:
- 1) W wezwaniu do uzupełnienia braków Spółdzielnia wskazuje element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia oraz poucza, że brak ich uzupełnienia w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 - 2) W przypadku gdy uzupełnienie braków nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Spółdzielnia odstępuje od wezwania do ich uzupełnienia.
 - 3) Jeżeli reklamacja nie zostanie uzupełniona w wyznaczonym terminie, pozostawia się ją bez rozpoznania.
 - 4) Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
 - 5) W przypadku gdy reklamujący nie określił w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Spółdzielnia przekazuje wezwanie do uzupełnienia braków w sposób:
 - a) określony w umowie o świadczenie usługi,
 - b) wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania umowy, lub
 - c) w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
9. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w sposób wskazany przez Abonenta. Jeżeli sposób ten nie został określony, odpowiedź przekazywana jest:
- 1) w sposób określony w umowie o świadczenie usługi,
 - 2) w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania umowy, lub
 - 3) w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
10. Spółdzielnia rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli odpowiedź nie zostanie udzielona w tym terminie, reklamację uważa się za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie odpowiedzi przed upływem terminu zawierającej informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 1) nazwę i dane kontaktowe Spółdzielni umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej umożliwiającego przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników,
 - 2) datę złożenia reklamacji,
 - 3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usługi lub z przepisów prawa – wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności oraz:
 - a) termin jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - b) informację, że kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
 - 5) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wysokość tej kwoty oraz:
 - a) termin jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - b) informację, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Abonenta będącego konsumentem – także informację o prawie do dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - 7) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku nieuwzględnienia reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację, w której reklamacja nie została uwzględniona, udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana Abonentowi przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób umożliwiający jej doręczenie.
13. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Spółdzielnia – na jego żądanie – ponownie przekazuje odpowiedź w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.

Czy należy podjąć jakieś działania

- Zmiany nie wymagają żadnych działań z Państwa strony.
- Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na zmiany, mogą Państwo wypowiedzieć umowę najpóźniej do dnia 13 marca 2026 r. (włącznie).
- W przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony Spółdzielnia może być uprawniona do dochodzenia odszkodowania zgodnie z warunkami umowy oraz obowiązującymi przepisami prawa, ponieważ zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania umowy oraz korzystania z udostępnionych urządzeń (np. dekodera), należy je zwrócić w terminie 14 dni od zakończenia świadczenia usługi.