

Szanowny Abonencie,

w związku z tym, że:

- z dniem 14 marca 2026 r. wejdzie w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku,
- od dnia 1 kwietnia 2026 r. będziemy zobowiązani wystawiać Ci faktury w Krajowym Systemie e-Faktur,

konieczne jest wprowadzenie zmian do łączącej nas umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej B2B (dalej: „Umowa”).

W związku z powyższym wprowadzamy zmiany w treści:

- § 3 i § 9 które będą obowiązywać w brzmieniu wskazanym poniżej, począwszy od dnia 14 marca 2026 r.,
- § 8, które będą obowiązywać w brzmieniu wskazanym poniżej, począwszy od dnia 1 kwietnia 2026 r.

Ponadto czekające Cię zmiany nie wpłyną na warunki cenowe oraz parametry jakościowe świadczonej na Twoją rzecz usługi komunikacji elektronicznej.

W przypadku braku akceptacji wskazanych poniżej zmian, masz prawo do wypowiedzenia łączącej nas Umowy w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania niniejszej informacji. Pamiętaj, iż wypowiadając łączącą nas Umowę – o ile jest to umowa na czas określony – jesteś zobowiązany do zapłaty na naszą rzecz odszkodowania, to jest opłat abonamentowych za okres od dnia wypowiedzenia umowy, do dnia, do którego umowa miała trwać.

Brak wypowiedzenia łączącej nas Umowy w powyższym terminie oznaczać będzie kontynuację świadczenia na Twoją rzecz usługi komunikacji elektronicznej i akceptację zakomunikowanych Ci zmian.

Poniżej zmienione postanowienia Umowy.

ZMIANY W UMOWIE O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ B2B

1. W §3 po punkcie 5 dodaje się punkt 5a), który otrzymuje następujące brzmienie:

5a) KSeF – Krajowy System e-Faktur;

2. §8 ust. 2 otrzymuje następujące brzmienie:

2. Abonent uiszcza z góry Opłatę abonamentową do 15 dnia każdego miesiąca, za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana. Faktury za dany miesiąc będą wystawiane przez Dostawcę usługi w ciągu 7 dni od rozpoczęcia tego miesiąca bezpośrednio w KSeF lub przesyłane do KSeF po uprzednim wystawieniu ich w programie zintegrowanym z KSeF. Pozostałe opłaty będą uiszczane w ciągu 7 dni od otrzymania faktury przez Abonenta.

3. §8 ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:

3. Strony oświadczają, że są płatnikami podatku od towarów i usług VAT uprawnionymi do wystawiania i otrzymywania faktur VAT i upoważniają siebie do wystawiania faktur bez ich podpisu.

4. W §8 po ust. 7 dodaje się ust. 8, który otrzymuje następujące brzmienie:

8. W przypadku awarii lub niedostępności KSeF Dostawca usług dostarczy fakturę na adres e-mail Abonenta wskazany w komparycji Umowy, a następnie - w terminie wynikającym z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług – prześle ją do KSeF, w celu przydzielenia numeru identyfikującego w KSeF.

5. §9 ust. 2 oraz ust. 3 otrzymują następujące brzmienie:

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od zgłoszenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

3. Reklamacje powinny być zgłaszane do Dostawcy usługi pisemnie podczas wizyty abonenta w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty abonenta w Biurze Obsługi Klienta, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

6. W §9 po ust. 3 dodaje się ust. 3a – 3e, które otrzymują następujące brzmienie:

3a. 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) numer ID nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, jeśli takowy został nadany lub adres miejsca świadczenia Usług;*
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu Aktywacji lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;*
- f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego bądź numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,*
- g) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,*
- h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.*

3b. W przypadku złożenia reklamacji:

- a) w BOK: osobiście w formie pisemnej lub ustnie, osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnej- sporządzany jest protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest przekazywana Abonentowi;*
- b) w formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, a także telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej: Dostawca usług potwierdza w ciągu 14 dni od dnia doręczenia reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.*

3c. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:

- a) wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację;
- b) przekazywane jest Abonentowi na trwałym nośniku.

3d. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług niezwłocznie przekaże Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Dostawca usług może odstąpić od wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 3e. Reklamację nieuzupełnioną w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Dostawca usług pozostawia bez rozpoznania. Natomiast reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

3e. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, Dostawca usług ma prawo wezwać Abonenta do uzupełnienia braków albo udzielić odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej lub pisemnej lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja, lub w sposób określony przez Abonenta w toku obowiązywania Umowy.

7. W §9 po ust. 4 dodaje się ust. 4a oraz 4b, które otrzymują następujące brzmienie:

4a. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację,
- b) datę złożenia reklamacji,
- c) informację o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa – wskazanie wysokości kwoty i terminu wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo informację, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,
- f) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – powinna także zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.

4b. Jeżeli przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.

10. W §9 uchyla się ust. 5 i ust. 6, a dotychczasowy zapis ust. 7 staje się odpowiednio ust. 5.

Dziękując za zaufanie, jakim obdarzyłeś naszą firmę, serdecznie
zachęcamy do dalszego korzystania z naszych usług.



Sławomir Zapart