

Sośnie, dnia 16 luty 2026 r.

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, konieczne jest wprowadzenie zmian do regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej (dalej: „Regulamin”) w zakresie postanowień dotyczących rozpatrywania reklamacji;
- od dnia 1 kwietnia 2026 r. będziemy zobowiązani – jeżeli jesteś przedsiębiorcą i podałeś w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (dalej: „Umowa”) swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia usług komunikacji elektronicznej – wystawiać Ci faktury w Krajowym Systemie e-Faktur, tym samym konieczne jest wprowadzenie zmian do łączącej nas Umowy oraz dodanie w Regulaminie nowych definicji.

Wprowadzane przez nas zmiany do:

- Regulaminu - będą obowiązywać począwszy od dnia 14 marca 2026 r.;
- Umowy - będą obowiązywać począwszy od dnia 1 kwietnia 2026 r.

Ponadto czekające Cię zmiany nie wpłyną na warunki cenowe oraz parametry jakościowe świadczonych na Twoją rzecz usług 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 usług komunikacji elektronicznej oraz akceptację zmienionego Regulaminu.

Poniżej przedstawiamy zmienione postanowienia Umowy i Regulaminu.

ZMIANY W UMOWIE O ŚWIADCZENIE USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

1. §3 w ust. 7 otrzymuje następujące brzmienie:

7. Należne Dostawy usług Opłaty jednorazowe np. opłata za Instalację, płatne są w terminie 14 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku. W przypadku gdy Abonent jest jednocześnie Przedsiębiorcą, wystawianie faktur przez Dostawcę usług będzie następować bezpośrednio w KSeF lub będą one

2. §3 ust. 9 otrzymuje następujące brzmienie:

9. Dostawca usług udostępnia Abonentowi będącemu jednocześnie:

- a) Konsumentem Rachunki i wykaz wykonanych Usług za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura);
- b) Przedsiębiorcą wykaz wykonanych Usług za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej.

3. W §3 po ust. 9 dodaje się ust. 10 o następującym brzmieniu:

10. Dostawca usług udostępnia Abonentowi będącemu jednocześnie:

- c) Konsumentem Rachunki i wykaz wykonanych Usług za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura);
- d) Przedsiębiorcą wykaz wykonanych Usług za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej.

4. §5 ust. 2 otrzymuje następujące brzmienie:

2. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień niniejszej Umowy lub wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jej zmiana może być – za zgodą obydwu Stron – dokonana pisemnie, w formie dokumentowej lub elektronicznej, przy czym prawo wyboru formy zmiany Umowy przysługuje Abonentowi. Jeśli Strony dokonają zmiany Umowy w formie dokumentowej, wówczas Dostawca usług utrzuca i dostarcza Abonentowi na Trwałym nośniku treść uzgodnionych przez Strony warunków zmian Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami.

ZMIANY W REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU (USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ) W SIECI ZAPNET

1. §1 ust. 2 otrzymuje następujące brzmienie:

2. Regulamin obowiązuje od dnia 14 marca 2026 roku.

2. W §1 po punkcie:

- a) 8) dodaje się punkt 8a) o następującym brzmieniu:

8a) KSeF – Krajowy System e-Faktur;

- b) 12) dodaje się punkt 12a) o następującym brzmieniu:

12a) Przedsiębiorca - Abonent będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą, który w Umowie podał swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia Usług.

3. §1 punkt 23) otrzymuje następujące brzmienie:

23) Umowa - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług lub między Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej;

4. §2 ust. 1 otrzymuje następujące brzmienie:

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.

5. §4 ust. 2 otrzymuje następujące brzmienie:

2. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej, przy czym nadanie listu w 14-dniowym terminie od zawarcia Umowy wystarczy do jego zachowania.

6. §12 ust. 2 do ust. 3 otrzymują następujące brzmienie:

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów, tj. przede wszystkim w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

3. Reklamacje powinny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z następujących form: pisemnie podczas wizyty abonenta w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

7. §12 ust. 5 do ust. 7 otrzymują następujące brzmienie:

5. W przypadku złożenia reklamacji w:

- 1) 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;
- 2) 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.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:

- 1) wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację;
- 2) Przekazywana jest Abonentowi na Trwały nośnik.

7. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług niezwłocznie przekazuje 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. 7a. 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.

8. W §12 po ust. 7 dodaje się ust. 7a) o następującym brzmieniu:

7a. 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.

9. §12 ust. 9 otrzymuje następujące brzmienie:

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację,*
- 2) datę złożenia reklamacji,*
- 3) informację o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,*
- 4) 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;*
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy abonent jest Konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,*
- 6) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – powinna także zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.*

10. W §12 po ust. 9 dodaje się ust. 10 o następującym brzmieniu:

10. 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.

11. W § 13 uchyla się ust. 1 – 7, a dotychczasowe zapisy ust. 8 – 11 stają się odpowiednio ust. 1- 4.

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



Sławomir Zapart