

**Szanowni Państwo,**

z dniem 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. poz. 1371; dalej jako: „**Rozporządzenie**”), co wiąże się z koniecznością dostosowania postanowień zawartej z Państwem umowy. Niniejsze zawiadomienie ma na celu przybliżenie Państwu zasad, na podstawie których będą świadczone usługi objęte zawartymi przez Państwa z nami umowami po wejściu w życie Rozporządzenia.

Jednocześnie z dniem 1 kwietnia 2026 r. wszyscy przedsiębiorcy zostają objęci obowiązkami dotyczącymi wystawiania e-Faktur. Oznacza to, że dla Abonentów **niebędących Konsumentami** od dnia 14 marca 2026 r. może zmienić się forma doręczenia im faktur z tytułu świadczenia usług.

Co istotne, wejście w życie nowych przepisów nie wpłynie na główne warunki zawartej z Państwem umowy, w tym m.in. w zakresie świadczonych usług, uiszczanych przez Państwa opłat czy wskazanych w Umowie terminów. Aby dalej kontynuować umowę w tym samym zakresie - nie muszą Państwo nic robić.

**Poniżej przedstawiamy szczegółowo zmiany wynikające z wejścia w życie Rozporządzenia, które będą obowiązywać od dnia 14 marca 2026 r.**

**1) W zakresie prawa do reklamacji:**

- *Wskazujemy, że mają Państwo uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, jeżeli składali Państwo wniosek o zawarcie takiej Umowy. Reklamacja z tego tytułu powinna określać datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy.*

**2) W zakresie dostępnych sposobów składania reklamacji:**

- *Doprecyzowujemy, że w przypadku składania reklamacji pisemnie, mają Państwo możliwość przesłania jej Dostawcy usług przesyłką kurierską.*

**3) W zakresie sposobów udzielania odpowiedzi na reklamację:**

- *Od tej pory w treści reklamacji powinni Państwo wskazać, w jakiej formie oczekują Państwo odpowiedzi od Dostawcy usług. Dostawca usług doręczy Państwu odpowiedź w wybrany przez Państwa sposób.*
- *Jeżeli nie wskażą Państwo w reklamacji, jaki sposób udzielenia odpowiedzi Państwo wybierają, Dostawca usług wezwie Państwa do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Państwa tego wezwania. Takie wezwanie zostanie Państwu doręczone w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.*
- *Jeżeli pomimo wezwania do uzupełnienia braków reklamacji poprzez wskazanie sposobu doręczenia odpowiedzi na reklamację nie uzupełnią Państwo tego braku w określonym terminie, Dostawca usług doręczy Państwu odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w*

spóób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

**4) W zakresie obowiązków Dostawcy usług dotyczących potwierdzenia złożenia reklamacji i sporządzenia protokołu ze złożenia reklamacji:**

- W przypadku, gdy złożą Państwo reklamację w formie pisemnej osobiście w BOK, Dostawca usług niezwłocznie dostarczy Państwu na Trwałym nośniku potwierdzenie jej złożenia.
- W przypadku, gdy złożą Państwo reklamację w formie pisemnej, przesyłając ją Dostawcy usług przesyłką pocztową lub kurierską albo w formie telefonicznej lub mailowej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji dostarczy Państwu na Trwałym nośniku potwierdzenie jej złożenia.
- W przypadku, gdy złożą Państwo reklamację w formie ustnej osobiście w BOK, Dostawca usług sporządzi protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu będzie stanowiła potwierdzenie jej złożenia i będzie Państwu niezwłocznie przekazana na Trwałym nośniku.
- Potwierdzenie złożenia reklamacji będzie wskazywało dzień złożenia reklamacji oraz będzie zawierało nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego. Protokół ze złożenia reklamacji w formie ustnej będzie zawierał Państwa imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

**5) W zakresie wezwania do uzupełnienia braków reklamacji:**

- Dostawca usług wezwie Państwa do uzupełnienia braków reklamacji tylko wtedy, gdy uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
- Jeżeli reklamacja będzie zawierała braki, Dostawca usług niezwłocznie przekaże Państwu wezwanie do uzupełnienia tych braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując Państwu elementy, jakie należy uzupełnić.
- Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków, Państwa reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania, chyba że jedynym jej brakiem jest niewskazanie sposobu, w jaki Dostawca usług ma Państwu udzielić odpowiedzi na reklamację.
- Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

**6) W zakresie ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację:**

- Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie zostanie Państwu doręczona, na Państwa żądanie doręczymy tę odpowiedź ponownie w wybranej przez Państwa formie, w terminie nie późniejszym niż 3 dni od dnia złożenia żądania.

**7) [UWAGA! Dotyczy tylko Abonentów niebędących Konsumentami]**

**W zakresie obowiązków w zakresie Krajowego Systemu e-Faktur:**

- Od dnia 14 marca 2026 r. w przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić Państwu fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii Krajowego Systemu e-Faktur, wystawi on fakturę w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępni Państwu w sposób uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną na tej fakturze w polu P\_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę jej

faktycznego otrzymania przez Państwa. W przypadku, gdy data faktycznego otrzymania faktury jest późniejsza niż data przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur, za datę otrzymania tej faktury przez Państwa uznaje się datę przydzielenia tego numeru.

- W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić Państwu fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii całkowitej Krajowego Systemu e-Faktur, wystawi on fakturę w postaci papierowej lub elektroniczną. Za datę wystawienia faktury w takim przypadku uznaje się datę wskazaną na tej fakturze. Datą otrzymania faktury jest data faktycznego otrzymania faktury przez Państwa.
- W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić Państwu fakturę ustrukturyzowaną w okresie niedostępności Krajowego Systemu e-Faktur, wystawi on fakturę w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępni Państwu w sposób uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną na tej fakturze w polu P\_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur.

**Postanowienia Umowy, Regulaminu świadczenia usług bądź Cennika, które są sprzeczne z punktami 1-7, tracą moc wraz z dniem 14 marca 2026 r., a w ich miejsce stosowane będą warunki opisane w niniejszym Zawiadomieniu.**

#### **UPRAWNIENIE DO WYPOWIEDZENIA UMOWY**

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej **przysługuje Państwu uprawnienie do wypowiedzenia Umowy**. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, będą Państwo zobowiązani do:

- a) zwrotu przyznanych Państwu ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania – w przypadku Abonentów, którzy zawarli z nami umowę przed 10 listopada 2024 r.;
- b) zapłaty na rzecz Dostawcy usług odszkodowania w wysokości równej sumie części opłat abonamentowych odpowiadających opłatom za świadczenie usług, które byliby Państwo obowiązani uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy – w przypadku Abonentów, którzy zawarli z nami umowę od 10 listopada 2024 r.

Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym zawiadomieniu, może zostać przed Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku, do **dnia 1 kwietnia 2026 r. (włącznie)**.