

Szanowni Abonenci,

14 marca 2026 roku wchodzi w życie **Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku**. Zmienia ono przepisy regulujące postępowanie reklamacyjne usług telekomunikacyjnych, stąd też konieczna jest modyfikacja zapisów w dokumencie będącym Załącznikiem do Umowy tj. **Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Zakład Usług Telewizji Kablowej Lesław Dorobek**.

Od 14.03.2026 roku **§ 10 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Zakład Usług Telewizji Kablowej Lesław Dorobek** o nazwie **Reklamacje** otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi:
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub listownie pocztą;
 - b) ustnie do protokołu w Biurze obsługi Abonenta;
 - c) drogą elektroniczną na adres poczty e-mail Operatora wskazany w Umowie (sekretariat@tvkg.info);
 - d) telefonicznie (pod nr tel: 75 746 24 24 bądź 513 184 650)
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub ustnie upoważniony Przedstawiciel Dostawcy Usług przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej złożenie, zaś w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji.
3. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres poczty e-mail Operatora, Dostawca Usług jest obowiązany potwierdzić złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, zaś w przypadku reklamacji w formie pisemnej, która została wysłana przesyłką pocztową lub kurierską – w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia Operatorowi.
4. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane Abonentowi na trwałym nośniku.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie tych terminów pozostawia się bez rozpoznania.
6. Abonent składający reklamację powinien w niej zawrzeć w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta;
 - 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 (Gniazda Abonenckiego);
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nie objęte reklamacją.
 8. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w pkt. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w pkt. 14 poniżej.
 9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
 10. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora;
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora;
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług;
 11. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora ;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.
 12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 13. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał 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.

14. Operator przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
17. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym a w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma także prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
18. **Sposoby inicjowania procedury pozasądowego rozwiązywania sporów** - postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

Modyfikacje zapisów **§ 10 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Zakład Usług Telewizji Kablowej Lesław Dorobek** o nazwie **Reklamacje** wynikają wyłącznie ze zmiany przepisów w związku z wejściem w życie **Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku**.

Jeśli nie akceptujecie Państwo powyższych zmian mają Państwo prawo do wypowiedzenia Umowy o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej do dnia ich wejścia w życie tj. do 14.03.2026 roku bez konsekwencji finansowych, przy czym jeśli Umowa ta jest zawarta na czas określony będziecie się to wiązać z obowiązkiem zapłaty odszkodowania w wysokości sumy opłat abonamentowych za usługi do końca okresu, na jaki Umowa została zawarta.

W razie pytań i wątpliwości prosimy o skontaktowanie się w Biurem Obsługi Klienta.

Z poważaniem,

ZAKŁAD USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ
Lesław Dorobek
ul. Cicha 8, tel. 76-746-24-24
58-400 Kamienna Góra
Nr zezwolenia 837/96
NIP 614-000-36-45 REGON 003281330