

Obowiązek informacyjny - tryb reklamacyjny

Uprzejmie informujemy, iż od dnia **14 marca 2026** r. wprowadzone zostaną zmiany w zakresie składania reklamacji oraz rozpatrywania ich przez NetCom Piotr Wietecha.

Reklamacje mogą Państwo składać w formie:

1. **Pisemnej** – osobiście w siedzibie NetCom Piotr Wietecha lub poprzez wysłanie przesyłką pocztową na adres: 38-220 Dębowiec, Zarzecze 222.
2. **Elektronicznej:**
 - a) na adres mailowy piotr.wietecha@10g.pl lub
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-84020-43334-GGASF-31
3. **Ustnej** – telefonicznie pod numerem 508 0761 26 lub osobiście podczas wizyty w siedzibie NetCom Piotr Wietecha

Odpowiedzi na reklamacje będą udzielane w formie, w której otrzymaliśmy od Państwa zgłoszenie reklamacyjne lub w formie, jaką wskażą Państwo w swoim zgłoszeniu.

14 marca 2026 r. zmodyfikujemy zapisy dotyczące trybu reklamacyjnego usług komunikacji elektronicznej

Nie wymaga to żadnych działań z Państwa strony.

Z czego wynikają te zmiany ?

Wprowadzamy zmiany oraz realizujemy ten obowiązek informacyjny, ponieważ wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej.

Jakie dokumenty zmieniamy

- Zmieniamy wszystkie umowy łączące nas z Państwem, które dotyczą świadczenia usług komunikacji elektronicznej, jeśli zawarli je Państwo przed 14 marca 2026 r.
- Zmieniamy regulaminy świadczenia usług.

Czy są konieczne dodatkowe działania z Państwa strony

- Jeśli nie zgadzają się Państwo na te zmiany, to do 13 marca 2026 r. mogą Państwo rozwiązać umowy, których one dotyczą.
- Zmiany wprowadzamy w związku z nowelizacją przepisów prawa, dlatego jeśli wypowiedzą Państwo umowy zawarte na czas określony, przysługuje nam prawo do dochodzenia odszkodowania.
- Jeśli w ramach umów korzystali Państwo z urządzeń wypożyczonych, takich jak modem, to w ciągu 14 dni od zakończenia świadczenia usług należy je zwrócić.

Najistotniejsze zmiany w trybie reklamacyjnym.

Dla reklamacji złożonych od 14 marca 2026 r.:

1. Potwierdzimy przyjęcie każdej reklamacji na trwałym nośniku. Jeśli złożą Państwo reklamację ustnie w siedzibie Operatora, potwierdzeniem będzie Protokół przyjęcia reklamacji.
2. Jeśli w reklamacji nie podadzą nam Państwo danych potrzebnych do jej prawidłowego rozpatrzenia, poprosimy o ich uzupełnienie.
3. W odpowiedziach na reklamacje będziemy podawać nasze dane kontaktowe.
4. Jeśli nie uwzględnimy Państwa reklamacji, odpowiemy pisemnie. Zrobimy to przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
5. Jeżeli nie określą Państwo sposobu, w jaki mamy odpowiedzieć na reklamację, odpowiemy w sposób wskazany przez Państwa w trakcie obowiązywania umowy lub w sposób, w jaki reklamacja została złożona.