

Szanowni Państwo,

NetCom Piotr Wietecha z siedzibą w: 38-220 Dębowiec, Zarzecze 222, NIP – 685-171-77-87, REGON 371176585, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod nr 1619, zwany dalej Operatorem lub NetCom Piotr Wietecha **informuje, iż z dniem 14 marca 2026 r. nastąpi zmiana warunków świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez NetCom Piotr Wietecha.**

Zmiany wynikają z konieczności **dostosowania postanowień Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej** (dalej jako: „Regulamin”) i **dostosowania procedur obsługi reklamacji do nowych przepisów prawa, tj. Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku** (Dz. U. poz. 1371).

Działając w wykonaniu obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 306 z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221 z późn. zm.), wskazujemy, że w treści Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej wprowadzono poniższe zmiany dotyczące postępowania reklamacyjnego:

**1. do §42 ust. 2 lit. a) dodaje się wyrazy „albo przesyłką kurierską”:**

*„a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) albo przesyłką kurierską”;*

**2. Po § 42 ust. 4 dodaje się ust. 4a i 4b w brzmieniu:**

*„4a. W przypadku złożenia reklamacji ustnie osobiście do protokołu, o której mowa w ust. 2 lit. b), Operator sporządza protokół przyjęcia reklamacji.*

*4b. Kopia protokołu, o którym mowa w ust. 4a, stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest przekazywana reklamującemu niezwłocznie na trwałym nośniku.”*

**3. Do §42 ust. 7 dodaje się wyrazy „przesyłka kurierską”:**

*7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, **przesyłką kurierską**, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.*

**4. § 42 ust. 8 otrzymuje brzmienie:**

*„8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację. **Potwierdzenie przekazywane jest reklamującemu na trwałym nośniku.**”*

**5. § 42 ust. 9 otrzymuje nowe następujące brzmienie:**

*„9. W przypadku złożenia reklamacji ustnie osobiście do protokołu, kopia protokołu przekazana reklamującemu na trwałym nośniku stanowi potwierdzenie przyjęcia reklamacji.”*

**5. W § 44 ust. 1 po lit. i) dodaje się lit. j) w brzmieniu:**

*„j) wskazanie sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację.”*

**5. Po § 44 ust. 3 dodaje się ust. 3a w brzmieniu:**

*„3a. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy albo w sposób, w jaki została złożona reklamacja.”*

**5. § 45 ust. 1 otrzymuje brzmienie:**

*„1. Operator rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej złożenia, udziela odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji, przekazując ją w sposób wskazany w reklamacji, a w przypadku braku takiego wskazania – w sposób wynikający z § 44 ust. 3a.”*

**5. W § 45 po ust. 2 dodaje się ust. 3 - 6 w brzmieniu:**

*„3. Odpowiedź na reklamację zawiera co najmniej:*

*1. nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:*

*a) numer telefonu,*

*b) adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Operatora umożliwiający przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;*

*2. datę złożenia reklamacji;*

*3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;*

*4. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:*

*a) terminu ich wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo*

*b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;*

*5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym; w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.*

*4. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.*

5. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 4, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

6. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator – na żądanie reklamującego – nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.”

W związku ze zmianą przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.) i faktem, że od 1 kwietnia 2026 r. faktury dla tych z Państwa, którzy zawarli z nami umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej oraz osób prawnych będą wystawiane za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur, zmieniamy § 36 ust. 1 Regulaminu nadając mu następujące brzmienie:

*„1. Faktury za usługi udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem iBOK o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymania faktur w formie papierowej lub na e-mail. Regulamin wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej stanowi załącznik do Umowy. Od 01 kwietnia 2026 r. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur z Krajowego Systemu e-Faktur”.*

Jednocześnie wskazujemy, że zgodnie z art. 306 ust. 2 ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej, w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian wprowadzanych, przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 tej ustawy.

Prawo do wypowiedzenia Umowy mogą Państwo zrealizować w ciągu miesiąca od dnia doręczenia Państwu niniejszej informacji.

Wypowiedzenie wymaga złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy doręczonego Operatorowi. Zgodnie z zasadami doręczania i komunikacji z Abonentem przewidzianymi w §18 Regulaminu, oświadczenie mogą Państwo złożyć w jeden z następujących sposobów:

1. **na piśmie** – przesyłając wypowiedzenie na adres korespondencyjny Operatora: NetCom Piotr Wietecha, 38-220 Dębowiec, Zarzecze 222;
2. **w formie elektronicznej na trwałym nośniku** – przesyłając wiadomość e-mail na adres: **piotr.wietecha@10g.pl** ;
3. **osobiście w BOK** NetCom Piotr Wietecha, 38-220 Dębowiec, Zarzecze 222– składając pisemne oświadczenie.

Treść proponowanych zmian została podana do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora, a informacje o zmianach oraz o niniejszym uprawnieniu zostały doręczone Państwu na trwałym nośniku, zgodnie z art. 306 ust. 4 PKE oraz postanowieniami §18 Regulaminu.

Z wyrazami szacunku,

NetCom Piotr Wietecha