

Szanowni Państwo,

W związku ze zbliżającym się wejściem w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. 2025, poz. 1371) konieczne jest zmodyfikowanie warunków umownych dotyczących usług, z których Państwo korzystają. **Nowe warunki dotyczące reklamacji będziemy stosować od 14 marca 2026 r.**

Jakie dokumenty zmieniamy:

Zmieniamy § 12 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Jakie zmiany wprowadzamy:

Postanowieniom § 12 Regulaminu nadajemy następujące brzmienie:

§12. Reklamacje

1. *Abonent może składać reklamacje z tytułu:*

- a) *niedotrzymania z winy OTVARTA terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;*
- b) *niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;*
- c) *nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługę fakultatywnego obciążenia rachunku;*
- d) *stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usług transmisji danych a parametrami deklarowanymi zgodnie z §10 ust. 4.*

2. *Reklamacja może być złożona:*

- a) *pisemnie - przesyłką pocztową na adres: OTVARTA Sp. z o.o., ul. Inżynierska 11,93-569 Łódź,*
- b) *telefonicznie - ustnie za pośrednictwem BOK,*
- c) *w formie elektronicznej - na adres reklamacje@otvarta.pl*
- d) *pisemnie lub ustnie - do protokołu w BOK.*

3. *W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie OTVARTA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca OTVARTA i przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej złożenie, przy czym w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji. .*

4. *W przypadku złożenia reklamacji pisemnie drogą pocztową, telefonicznie, drogą elektroniczną OTVARTA jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji (a w przypadku reklamacji złożonej pisemnie przesyłką pocztową – od dnia jej doręczenia OTVARTA) do potwierdzenia jej złożenia.*
5. *W potwierdzeniu złożenia reklamacji OTVARTA wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres oraz numer telefonu OTVARTA i przekazuje potwierdzenie złożenia reklamacji Abonentowi na trwałym nośniku..*
6. *Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się: dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres reklamacje@otvarta.pl lub dzień wpływu do OTVARTA listu zawierającego reklamację.*
7. *Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa/zawieszenie/ograniczenie w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym OTVARTA niezwłocznie powiadamia Abonenta.*
8. *Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:*
 - a) *imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,*
 - b) *określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,*
 - c) *przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,*
 - d) *przydzielony reklamującemu Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja,*
 - e) *numer Abonenta nadany reklamującemu przez OTVARTA,*
 - f) *datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy OTVARTA wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,*
 - g) *datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,*
 - h) *wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,*
 - i) *numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,*
 - j) *sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;*
 - k) *podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.*
9. *W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w ust. 8, OTVARTA, 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 w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w ust. 16 poniżej. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.*

10. *Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania nieobjętych reklamacją Opłat za korzystanie z Usług.*
11. *OTVARTA, przy rozpatrywaniu reklamacji, zobowiązana jest przeanalizować wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:*
 - a) *dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu OTVARTA;*
 - b) *wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne OTVARTA;*
 - c) *badania techniczne i obserwacje urzędzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.*
12. *OTVARTA w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez OTVARTA odpowiedzi o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem.*
13. *Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:*
 - a) *nazwę i dane kontaktowe Operatora;*
 - b) *datę złożenia reklamacji;*
 - c) *rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;*
 - d) *w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;*
 - e) *pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.*
14. *Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że OTVARTA uznała żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.*
15. *W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne lub prawne.*
16. *OTVARTA 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, OTVARTA 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.*
17. *Jeżeli przekazana przez OTVARTA odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, OTVARTA, 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.*
18. *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. W*

przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.

- 19. W przypadku uwzględnienia reklamacji OTVARTA zwraca uiszczoną przez Abonenta Opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.*
- 20. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przez sąd powszechny lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument dochodzić roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.*
- 21. 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.*

Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami:

Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. **Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 13 marca 2026 r.** Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz.

Ponieważ zmiana warunków świadczenia usług wynika ze zmiany przepisów prawa i jest od nas całkowicie niezależna, to jeśli skorzystają Państwo z prawa do wypowiedzenia Umowy, a Państwa Umowa została zawarta na czas określony, będą musieli Państwo zapłacić odszkodowanie w wysokości sumy opłat abonamentowych za Usługi do końca okresu, na jaki została zawarta Umowa (w przypadku umów zawartych 10 listopada 2024 r. i po tej dacie) lub zwrócić nam sumę przyznanych Państwu ulg w opłatach, pomniejszoną za okres od dnia zawarcia do dnia wypowiedzenia umowy (dla umów zawartych przed 10 listopada 2024 r.).



Zmiana sposobu doręczania faktur dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą:

W związku z nowelizacją ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2025 poz. 896) i wprowadzeniem KSeF informujemy Państwa, że **od 1 kwietnia 2026 r. faktury dla tych z Państwa, którzy zawarli z nami umowy w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej oraz dla osób prawnych będą wystawiane za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur, skąd powinni je Państwo samodzielnie pobierać.**

W razie pytań zapraszamy do kontaktu.

Z poważaniem
Zarząd OTVARTA Sp. z o.o.