

Szanowni Abonenci,

Z dniem 14.03.2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usług fakultatywnego obciążania rachunku, które to rozporządzenie określa szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego, dotychczas niesprecyzowanego w ustawie z dnia 12.07.2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej. Aktualizacji ulega treść § 20 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez SAV Sp. z o.o., tj. „Tryb postępowania reklamacyjnego”. Poniżej przedstawiamy treść zaktualizowanych zapisów Regulaminu, obowiązującego od dnia 14.03.2026 r:

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku:

a. w formie pisemnej w BOA lub za pośrednictwem poczty,

b. drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie, a także za pomocą formularza udostępnianego w eBOA,

c. telefonicznie,

d. ustnie do protokołu w BOA.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOA lub ustnie upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana 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, Operator 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 lub usług fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację złożoną po upływie tych terminów pozostawia się bez rozpoznania.

6. 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, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;*
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług*
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;*
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie 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. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w ust. 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 ust. 13 poniżej.

8. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

9. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nie objęte reklamacją.

10. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a 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) w przypadku przyznania zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku - określenie wysokości kwoty i terminu jej 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;

f) 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.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

12. 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 wystanie przez upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

13. 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.

14. 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.

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

16. 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.

17. 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.

Powyższe zmiany wynikają wyłącznie ze zmiany obowiązujących przepisów. Jeżeli nie akceptują Państwo powyższych zmian, mają Państwo możliwość rozwiązania umowy o świadczenie usługi, której ta zmiana dotyczy. W takim wypadku oświadczenie o rozwiązanie umowy należy złożyć do dnia 14.03.2026 r. W przypadku wypowiedzenia umów zawartych na czas określony Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora odszkodowania w wysokości sumy opłat abonamentowych za usługi do końca okresu, na jaki zawarta została umowa. Jeżeli akceptują Państwo zmienione postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych nie muszą Państwo podejmować żadnych działań.

Białystok, 10.02.2026r.

Zarząd SAV Sp. z o.o.