

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY ABONENCKIEJ

Informacja o zmianie warunków umownych dla Abonentów Betanet sp. z o.o. w Wieliczce dla oferty detalicznej.

Szanowni Państwo,

W dniu 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, które zastąpi dotychczasowe Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.

Zachodzi potrzeba wprowadzenia zmiany warunków wiążącej nas Umowy abonenckiej.

Co to oznacza dla Państwa?

- **Nie musicie Państwo nic podpisywać ani akceptować, aby dalej korzystać z naszych usług.**
- **Zmiany nie powodują zwiększenia uiszczanych przez Państwa opłat.**
- **Zmiany obejmują jedynie nowe zasady procedury reklamacyjnej wynikające z tego nowego rozporządzenia - powiązane z zasadami określonymi ustawą z dnia 12 lipca 2025 r. Prawo komunikacji elektronicznej.**

Wprowadzane zmiany warunków Umowy abonenckiej (których spis znajduje się poniżej) wejdą w życie w dniu 14 marca 2026 r. W przypadku braku akceptacji tych zmian, mogą Państwo wypowiedzieć Umowę – do dnia ich wejścia w życie. Jednakże z uwagi na okoliczność, że konieczność ich wprowadzenia wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa – w przypadku wypowiedzenia przez Państwa Umowy zawartej na czas oznaczony możemy dochodzić od Państwa odszkodowania, na zasadach szczegółowo określonych w warunkach Państwa umów oraz w art. 306 ust. 2 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

Poniżej znajduje się spis zmian w warunkach Państwa Umów.

Z satysfakcją przyjmujemy fakt, że jesteście Państwo naszymi Abonentami i serdecznie dziękujemy za zaufanie.

SPIS ZMIAN W WARUNKACH PAŃSTWA UMÓW:

A. W PRZYPADKU UMÓW ZAWARTYCH OD DNIA 10 LISTOPADA 2024 R.:

1. W Umowie abonenckiej po § 4 dodaje się nowy §4¹ o następującej treści:

§4¹ REKLAMACJA.

1. W przypadku złożenia przez ABONENTA reklamacji priorytetowym (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami wskazanymi w niniejszym paragrafie) sposobem, w jaki OPERATOR będzie się kontaktował z ABONENTEM w jej sprawie jest sposób, który określił ABONENT w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.
2. Jeżeli w reklamacji ABONENT nie wskaże sposobu, w jaki chce otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) OPERATOR może przekazać:
 - a. w sposób wskazany przez ABONENTA w toku obowiązywania Umowy;
 - b. na trwałym nośniku - na adres poczty elektronicznej ABONENTA;
 - c. w taki sposób, w jaki złożono tę reklamację.Wezwanie do uzupełnienia braków tej reklamacji OPERATOR może w takiej sytuacji przekazać również drogą telefoniczną.
3. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji określono w REGULAMINIE (§ 5).

2. Paragraf 5 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

§ 5 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

5.1. Reklamacja jest możliwa, gdy:

- 5.1.1. OPERATOR ze swojej winy nie dotrzymał umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 5.1.2. OPERATOR nie wykonał Usługi albo wykonał ją nienależycie;
- 5.1.3. OPERATOR nieprawidłowo obliczył należności za usługi.

5.2. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:

- 5.2.1. zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi;
- 5.2.2. nienależycie wykonano usługę;
- 5.2.3. nie wykonano usługi;
- 5.2.4. ABONENT otrzymał fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym OPERATOR niezwłocznie informuje ABONENTA.

5.3. Reklamację można złożyć na różne sposoby, wedle wyboru ABONENTA:

- 5.3.1. odwiedzając biuro obsługi OPERATORA – można tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo opisać sprawę pracownikowi, który spíše protokół reklamacji;
- 5.3.2. telefonicznie;
- 5.3.3. na adres pocztowy OPERATORA;
- 5.3.4. na adres mailowy OPERATORA;

5.4. W reklamacji należy wskazać przynajmniej:

- 5.4.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) ABONENTA;
- 5.4.2. adres zamieszkania albo siedziby ABONENTA;
- 5.4.3. wskazanie czego dotyczy reklamacja (należy opisać co się stało);
- 5.4.4. okres, którego dotyczy reklamacja;
- 5.4.5. okoliczności uzasadniające reklamację (należy opisać dlaczego reklamacja jest zasadna);
- 5.4.6. przydzielony numer, którego dotyczy reklamacja (o ile takowy został przydzielony), ewidencyjny numer ABONENTA lub adres lokalu, w którym świadczona jest usługa;
- 5.4.7. datę zawarcia UMOWY i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia usług (jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania tego terminu);
- 5.4.8. wysokość żądanych należności (o ile ABONENT ich oczekuje). Do wypłaty należy podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, można zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
- 5.4.9. opcjonalnie: sposób, w jaki ABONENT chce otrzymać odpowiedź na reklamację. Bez takiego wskazania – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią OPERATOR przekaże w sposób wskazany w umowie lub wskazany przez ABONENTA w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdują się w §4¹ UMOWY).

ABONENT może dodać dodatkowe treści do reklamacji. Jeżeli reklamacja jest składana w formie pisemnej należy się podpisać.

5.5. Jeżeli reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (opisanych powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – OPERATOR niezwłocznie wezwie ABONENTA do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskazując brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania ABONENT nie uzupełni reklamacji – OPERATOR pozostawi ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku ABONENT zostanie pouczone w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.

5.6. W przypadku złożenia reklamacji:

- 5.6.1. pisemnie w biurze obsługi OPERATORA – OPERATOR potwierdzi jej złożenie niezwłocznie;
- 5.6.2. ustnie do protokołu – OPERATOR niezwłocznie przekaże ABONENTOWI na trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa w punkcie 5.4.1-5.4.5 powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia reklamacji;
- 5.6.3. w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile OPERATOR zapewnia taką możliwość] – złożenie reklamacji OPERATOR potwierdza w przeciągu 14 dni od jej złożenia (w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczony jest od momentu doręczenia reklamacji).

Potwierdzenie ABONENT otrzyma na trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz dane OPERATORA – jego nazwę, adres i numer telefonu.

5.7. OPERATOR rozpatrzy reklamację w przeciągu 30 dni. Brak udzielenia odpowiedzi w tym czasie oznacza uznanie reklamacji. Ten 30 dniowy termin dotyczy tylko usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych usług termin ten wynosi 14 dni.

5.8. Odpowiedź na reklamację będzie zawierała:

- 5.6.1. nazwę i dane kontaktowe OPERATORA umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
- 5.6.2. datę złożenia reklamacji;
- 5.6.3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
- 5.6.4. w przypadku przyznania należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zostaną one zaliczone na poczet przyszłych płatności, jeżeli ABONENT o to wnioskował);
- 5.6.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli ABONENT jest konsumentem – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Prawa Komunikacji Elektronicznej;
- 5.6.6. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 5.9. Odpowiedź na reklamację OPERATOR przekaże ABONENTOWI w sposób opisany w § 4¹ UMOWY. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) OPERATOR przekaże przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
- 5.10. Jeżeli przekazana przez OPERATORA odpowiedź na reklamację nie zostanie ABONENTOWI doręczona – to na żądanie ABONENTA OPERATOR przekaże ją ponownie (w sposób wskazany przez ABONENTA w żądaniu). OPERATOR zrobi to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia takiego żądania przez ABONENTA.
- 5.11. Skorzystanie przez ABONENTA z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (np. pkt 5.12 poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli reklamacji nie uwzględniono albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacono należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- 5.12. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (tj. jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez ABONENTA reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących usługi komunikacji elektronicznej.

B. W PRZYPADKU UMÓW ZAWARTYCH PRZED 10 LISTOPADA 2024 R.:

1. W Umowie abonenckiej po § 3 dodaje się nowy §3¹ o następującej treści:

§3¹ REKLAMACJA.

- 1. W przypadku złożenia przez ABONENTA reklamacji priorytetowym (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami wskazanymi w niniejszym paragrafie) sposobem, w jaki OPERATOR będzie się kontaktował z ABONENTEM w jej sprawie jest sposób, który określił ABONENT w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.
- 2. Jeżeli w reklamacji ABONENT nie wskaże sposobu, w jaki chce otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) OPERATOR może przekazać:
 - a. w sposób wskazany przez ABONENTA w toku obowiązywania Umowy;
 - b. na trwałym nośniku - na adres poczty elektronicznej ABONENTA;
 - c. w taki sposób, w jaki złożono tę reklamację.Wezwanie do uzupełnienia braków tej reklamacji OPERATOR może w takiej sytuacji przekazać również drogą telefoniczną.
- 3. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji określono w REGULAMINIE (§ 5).

2. Paragraf 5 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

§ 5 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

- 5.1. Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - 5.1.4. OPERATOR ze swojej winy nie dotrzymał umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - 5.1.5. OPERATOR nie wykonał Usługi albo wykonał ją nienależycie;
 - 5.1.6. OPERATOR nieprawidłowo obliczył należności za usługi.
- 5.2. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
 - 5.2.5. zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi;
 - 5.2.6. nienależycie wykonano usługę;
 - 5.2.7. nie wykonano usługi;
 - 5.2.8. ABONENT otrzymał fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.Po tym czasie reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym OPERATOR niezwłocznie informuje ABONENTA.
- 5.3. Reklamację można złożyć na różne sposoby, wedle wyboru ABONENTA:

- 5.3.5. odwiedzając biuro obsługi OPERATORA – można tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo opisać sprawę pracownikowi, który spíše protokół reklamacji;
- 5.3.6. telefonicznie;
- 5.3.7. na adres pocztowy OPERATORA;
- 5.3.8. na adres mailowy OPERATORA;
- 5.4. W reklamacji należy wskazać przynajmniej:
 - 5.4.10. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) ABONENTA;
 - 5.4.11. adres zamieszkania albo siedziby ABONENTA;
 - 5.4.12. wskazanie czego dotyczy reklamacja (należy opisać co się stało);
 - 5.4.13. okres, którego dotyczy reklamacja;
 - 5.4.14. okoliczności uzasadniające reklamację (należy opisać dlaczego reklamacja jest zasadna);
 - 5.4.15. przydzielony numer, którego dotyczy reklamacja (o ile takowy został przydzielony), ewidencyjny numer ABONENTA lub adres lokalu, w którym świadczona jest usługa;
 - 5.4.16. datę zawarcia UMOWY i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia usług (jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania tego terminu);
 - 5.4.17. wysokość żądanych należności (o ile ABONENT ich oczekuje). Do wypłaty należy podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, możnaawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
 - 5.4.18. opcjonalnie: sposób, w jaki ABONENT chce otrzymać odpowiedź na reklamację. Bez takiego wskazania – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią OPERATOR prześle w sposób wskazany w umowie lub wskazany przez ABONENTA w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdują się w §3¹ UMOWY).
- ABONENT może dodać dodatkowe treści do reklamacji. Jeżeli reklamacja jest składana w formie pisemnej należy się podpisać.
- 5.5. Jeżeli reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (opisanych powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – OPERATOR niezwłocznie wezwie ABONENTA do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskazując brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania ABONENT nie uzupełni reklamacji – OPERATOR pozostawi ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku ABONENT zostanie pouczone w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
- 5.6. W przypadku złożenia reklamacji:
 - 5.6.4. pisemnie w biurze obsługi OPERATORA – OPERATOR potwierdzi jej złożenie niezwłocznie;
 - 5.6.5. ustnie do protokołu – OPERATOR niezwłocznie prześle ABONENTOWI na trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa w punkcie 5.4.1-5.4.5 powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia reklamacji;
 - 5.6.6. w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile OPERATOR zapewnia taką możliwość] – złożenie reklamacji OPERATOR potwierdza w przeciągu 14 dni od jej złożenia (w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczony jest od momentu doręczenia reklamacji).
- Potwierdzenie ABONENT otrzyma na trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz dane OPERATORA – jego nazwę, adres i numer telefonu.
- 5.7. OPERATOR rozpatrzy reklamację w przeciągu 30 dni. Brak udzielenia odpowiedzi w tym czasie oznacza uznanie reklamacji. Ten 30 dniowy termin dotyczy tylko usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych usług termin ten wynosi 14 dni.
- 5.8. Odpowiedź na reklamację będzie zawierała:
 - 5.6.7. nazwę i dane kontaktowe OPERATORA umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
 - 5.6.8. datę złożenia reklamacji;
 - 5.6.9. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 5.6.10. w przypadku przyznania należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zostaną one zaliczone na poczet przyszłych płatności, jeżeli ABONENT o to wnioskował);
 - 5.6.11. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli ABONENT jest konsumentem – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Prawa Komunikacji Elektronicznej;
 - 5.6.12. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 5.9. Odpowiedź na reklamację OPERATOR prześle ABONENTOWI w sposób opisany w § 3¹ UMOWY. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile

takowa będzie miała zastosowanie) OPERATOR przekaze przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).

- 5.10. Jeżeli przekazana przez OPERATORA odpowiedź na reklamację nie zostanie ABONENTOWI doręczona – to na żądanie ABONENTA OPERATOR przekaze ją ponownie (w sposób wskazany przez ABONENTA w żądaniu). OPERATOR zrobi to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia takiego żądania przez ABONENTA.
- 5.11. Skorzystanie przez ABONENTA z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (np. pkt 5.12 poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli reklamacji nie uwzględniono albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacono należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- 5.12. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (tj. jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez ABONENTA reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących usługi komunikacji elektronicznej.

**Z poważaniem,
Zespół Betanet**