

Grabówki 11.02.2026

Informacja o zmianie warunków umownych dla Abonentów korzystających z usługi telewizji, świadczonej przez Betanet Sp. z o.o. (dalej „Operatora”) wspólnie z SGT Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (dalej „SGT”).

Szanowni Państwo,

Informujemy, że z dniem 14 marca 2026 r. w życie wchodzi Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U.2025.1371). Rozporządzenie to m.in. zmienia zasady składania i rozpoznawania reklamacji świadczonych przez nas usług.

Zakres zmian obejmuje m. in. potwierdzanie przyjęcia reklamacji oraz precyzuje sposoby, w jaki operator będzie odpowiadał na reklamacje.

W związku z powyższym, zmianie ulega Regulamin Świadczenia Usług, w części dotyczącej Reklamacji:

- w rozdziale XI – dla umów podpisanych od 10.11.2024
- w par. 17 i 18 – dla umów podpisanych przed 10.11.2024

Zakres zmian znajdą Państwo poniżej. Jesteśmy zobligowani do dokonania w/w zmian aby dostosować Państwa dokumentację do nowych przepisów.

Jeżeli zgadzają się Państwo na zmiany, wówczas nie muszą Państwo podejmować żadnych działań – zmienione warunki wejdą w życie w dniu 14.03.2026 r. bez konieczności kontaktowania się z nami ani podpisywania jakichkolwiek dokumentów.

W przypadku, jeśli nie zgadzają się Państwo na wprowadzenie powyższych zmian, mogą Państwo rozwiązać umowę. Proszę jednak pamiętać, że w takim wypadku rozwiązanie umowy zawartej na czas określony wiązać się będzie z obowiązkiem zapłaty na naszą rzecz odszkodowania z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy, w wysokości sumy części Abonamentu, który byli Państwo obowiązani uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. Obowiązek zapłaty odszkodowania nie znajduje zastosowania w przypadku rozwiązania umowy obowiązującej na czas nieokreślony.

Jeśli nie zgadzają się Państwo na wprowadzenie zmian, to oświadczenie o rozwiązaniu umowy należy doręczyć nam do dnia wejścia w życie zmian, tj. do 14.03.2026 r.

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

Zakres zmian:

- 1. W umowach podpisanych po dniu 10.11.2024 Rozdział XI Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych otrzymuje nowe, następujące brzmienie:**

Rozdział XI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu SGT. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - b. usuwanie Awarii;
 - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w

godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;

- d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, za pomocą Web Panelu lub osobiście w siedzibie Operatora (bądź SGT). Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.
3. SGT i Operator są zobowiązani rozpatrzyć reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora lub SGT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi oraz usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
4. Reklamację wnosi się: pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator lub SGT umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia przez użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”, reklamacji na piśmie albo ustnie do protokołu, w punkcie obsługi klienta Operatora lub SGT, osoba reprezentująca Operatora lub SGT, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
5. W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego ustnie, osoba reprezentująca Operatora lub SGT, przyjmująca reklamację, sporządza protokół (stanowiący potwierdzenie przyjęcia reklamacji) i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku.
6. W przypadku złożenia reklamacji na piśmie przesyłką pocztową, przesyłką kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, gdy Operator lub SGT umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Operatora lub SGT w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora (lub SGT) rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
7. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę reklamującego wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
 - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu przez Operatora lub SGT numer, którego reklamacja dotyczy, inny numer ewidencyjny, lub adres miejsca zakończenia sieci, którego reklamacja dotyczy;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług iw przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora lub SGT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt f) powyżej;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora lub SGT, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 7 powyżej, Operator lub SGT, o ile uzna, że jest to konieczne do

- prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
9. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Operator lub SGT określa element albo elementy, o których mowa w ust. 7 powyżej, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 10. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 9 powyżej, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 11. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 9 powyżej, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
 12. W przypadku braku zawarcia przez reklamującego w reklamacji sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 7 lit. h) powyżej, Operator lub SGT przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, w sposób określony przez reklamującego w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja. Operator lub SGT przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego lub w sposób wskazany w zdaniu pierwszym.
 13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę i dane kontaktowe Operatora lub SGT rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo dla adresu poczty elektronicznej inny środek komunikacji elektronicznej Operatora lub SGT, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i terminu jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
 14. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem lub SGT może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823).
 15. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 16. Operator lub SGT udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
 17. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez Operatora lub SGT, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.

18. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 17 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
19. Jeżeli przekazana przez Operatora lub SGT odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator lub SGT, 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.
20. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata za szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.

2. W umowach podpisanych przed dniem 10.11.2024 Paragraf 17 i 18 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

§ 17 Reklamacja

1. Dostawcy są zobowiązani rozpatrzyć reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawców określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług oraz usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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 Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamację wnosi się: pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawcy umożliwiają korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia przez użytkownika składającego reklamację, zwanego w niniejszym dokumencie „reklamującym”, reklamacji na piśmie albo ustnie do protokołu, w punkcie obsługi klienta Dostawców, osoba reprezentująca Dostawców, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego ustnie, osoba reprezentująca Dostawców, przyjmująca reklamację, sporządza protokół (stanowiący potwierdzenie przyjęcia reklamacji) i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji na piśmie przesyłką pocztową, przesyłką kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, gdy Dostawcy umożliwiają korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Dostawców w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
5. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawców lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

- g. numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku stwierdzenia przez Dostawców, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 5 powyżej, Dostawcy, o ile uznają, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazują reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
7. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Dostawcy określają element albo elementy, o których mowa w ust. 5 powyżej, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 powyżej, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
9. W przypadku braku zawarcia przez reklamującego w reklamacji sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 lit. h) powyżej, Dostawcy przekazują reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, w sposób określony przez reklamującego w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja. Dostawcy przekazują reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego lub w sposób wskazany w zdaniu pierwszym.

§18 Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawców rozpatrującej reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo dla adresu poczty elektronicznej inny środek komunikacji elektronicznej Dostawców, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,
 - e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i terminu jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,
 - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - g. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawców, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 2 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

5. Jeżeli przekazana przez Dostawców odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawcy, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazują tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata za szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.

**Z poważaniem,
Zespół Betanet i SGT**