

uprzejmie informujemy, że 7 czerwca 2014 roku wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014, poz. 284). W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych do Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zostały wprowadzone następujące zmiany:

Zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 243) w przypadku braku akceptacji dokonywanych zmian, o których mowa powyżej, przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy. Wypowiedzenie może zostać złożone do dnia 7 lipca 2014 r. Jednakże zwracamy uwagę, że proponowane zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa i w związku z tym, w razie wypowiedzenia umowy, Telestrada S.A. ma prawo dochodzić od Państwa przewidzianych w umowie roszczeń odszkodowawczych/kary umownej w wysokości i na warunkach określonych w umowie

§ 12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 12 ust. 1 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych przez Telestrada S.A., niedotrzymania z winy Telestrada S.A. terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.

§ 12 ust. 2 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko (firmę) oraz adres Klienta,
- numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,
- przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
- datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł),
- datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Telestrada S.A. terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
- w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adres właściwy do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie poczet przyszłych płatności.
- podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej

§ 12 ust. 3 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora zgłaszający reklamację otrzymuje potwierdzenie jej wniesienia.

§ 12 ust. 4 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

W przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Telestrada S.A. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora, rozpatrującej reklamację.

§ 12 ust. 5 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Przepisu ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 12 ust. 6 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2 upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania."

§ 12 ust. 7 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 2 Telestrada S.A., o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 12 ust. 8 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 12 ust. 2 f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości Telestrada S.A. rozpatrująca reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

§ 12 ust. 9 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej 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 telekomunikacyjnej.

§ 12 ust. 10 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Telestrada S.A. niezwłocznie powiadomi reklamującego.

§ 12 ust. 11 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację na papierze lub na wniosek Klienta w innej uzgodnionej formie, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 12 ust. 12 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- informację o dniu złożenia reklamacji;
- rozszyfrowanie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 12 ust. 2 f).
- 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

§ 12 ust. 13 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Telestrada S.A. dostarczy Klientowi odpowiedź zawierającą uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze zostanie ona doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§ 12 ust. 14 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Telestrada S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

§ 12 ust. 15 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Telestrada S.A., na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

§ 12 ust. 16 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Klient może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych na adres: ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa, który rozpatruje odwołanie i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.

§ 12 ust. 17 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Telestrada S.A. ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.

§ 12 ust. 18 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Telestrada S.A. nie jest zobowiązana do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

§ 12 ust. 19 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.

§ 12 ust. 20 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

Wszelkie spory między stronami umowy mogą być rozwiązywane za pośrednictwem Sąłego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie UKE