

Operator:

SUPERMEDIA Sp. z o.o.
ul. Senatorska 13/15
00-075 Warszawa
Adres korespondencyjny:
ul. Kamionkowska 45
03-812 Warszawa

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY ABONENCKIEJ

Szanowni Państwo,

w imieniu Operatora uprzejmie informujemy, że **zachodzi potrzeba wprowadzenia przez nas zmiany warunków zawartej z Państwem Umowy abonenckiej** w związku z tym, że 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. **Zmiany obejmują jedynie wynikające z tego nowego rozporządzenia (powiązane z zasadami określonymi ustawą z dnia 12 lipca 2025 r. Prawo komunikacji elektronicznej) nowe zasady procedury reklamacyjnej i nie powodują zwiększenia uiszczanych przez Państwa opłat.**

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 stosownej kwoty (roszczenia odszkodowawczego), na zasadach szczegółowo określonych w warunkach Państwa Umowy, w tym – w Regulaminie. Zasada ta wynika z art. 306 ust. 2 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej oraz art. 80 ust. 4 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektroniczne

Poniżej znajduje się natomiast spis zmian w warunkach Państwa Umowy:

1. W Umowie abonenckiej na końcu (po ostatnim paragrafie) dodaje się kolejny, nowy paragraf o następującym brzmieniu:

§

1. W przypadku złożenia reklamacji priorytetowym (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami wskazanymi w niniejszym paragrafie) sposobem, w jaki Operator będzie się z Abonentem w jej sprawie kontaktować jest sposób, który Abonent określi w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.
2. W toku obowiązywania Umowy Abonent może też wskazać ogólny, domyślny sposób, w jaki chce otrzymywać odpowiedzi na reklamacje (a także ewentualne wezwania do uzupełnienia ich braków) – na wypadek sytuacji, gdy w konkretnej reklamacji nie wskaże innego sposobu odpowiedzi. Taki domyślny sposób można wskazać pisemnie lub mailowo, za pośrednictwem danych kontaktowych Operatora wskazanych w Umowie.
3. Jeżeli w reklamacji ani w sposób wskazany w ust. 2 powyżej Abonent nie wskaże sposobu, w jaki chce otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) Operator przekaże na Trwałym nośniku na adres poczty elektronicznej Abonenta wskazany w tej Umowie lub później przez Abonenta zaktualizowany. W braku tak podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej,



odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) przekazana zostanie w sposób, w jaki złożono reklamację.

4. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji znajdują się w Regulaminie.

2. Usuwa się dotychczasową treść punktu Regulaminu opisującego procedurę reklamacyjną i zastępuje się go nowym, następującym punktem:

1. Reklamacja jest możliwa, gdy:

- a) Operator ze swojej winy nie dotrzymał umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
- b) Operator nie wykonał Usługi albo wykonał ją nienależycie;
- c) Operator nieprawidłowo obliczył należności za Usługę.

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

- a) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
- b) nienależycie wykonano Usługę;
- c) nie wykonano Usługi;
- d) Abonent otrzymał fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Abonent jest niezwłocznie informowany.

3. Reklamację można złożyć w następujący sposób:

- a) odwiedzając Biuro Obsługi Klienta – można tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo opisać sprawę pracownikowi Operatora, który spíše protokół reklamacji;
- b) telefonicznie;
- c) pisemnie – na adres pocztowy;
- d) mailowo;

4. W reklamacji należy wskazać przynajmniej:

- a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) Abonenta;
- b) adres zamieszkania albo siedziby;
- c) czego dotyczy reklamacja (należy opisać co się stało);
- d) okres, którego dotyczy reklamacja;
- e) okoliczności uzasadniające reklamację (należy opisać dlaczego reklamacja jest zasadna);
- f) przydzielony Abonentowi numer telefonu (jeżeli reklamacja go dotyczy), numer Abonenta lub adres Lokalu, w którym świadczona jest Usługa;
- g) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (jeżeli reklamowane jest niedotrzymanie tego terminu);
- h) wysokość żądanych należności – o ile są oczekiwane. Do wypłaty należy podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, można też zawniekskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
- i) opcjonalnie: sposób, w jaki Abonent chce otrzymać odpowiedź na reklamację. W braku takiego wskazania – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią przekazana zostanie 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 Umowie).

Abonent może dodać uzupełniające treści do reklamacji. W przypadku składania reklamacji na piśmie należy się podpisać.

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 pouczony w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.

6. W przypadku złożenia reklamacji:

- a) pisemnie w Biurze Obsługi Klienta – Operator niezwłocznie potwierdzi jej złożenie;



- b) ustnie do protokołu – Operator niezwłocznie przekaże Abonentowi na trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa w podpunkcie 4 lit. (a)-(e) powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia reklamacji;
- c) 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 potwierdzi w przeciągu 14 dni od jej złożenia (w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczony jest od momentu doręczenia reklamacji).

Potwierdzenie przekazywane jest na trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze dane Operatora – jego nazwę, adres i numer telefonu.

- 7. Operator rozpatrzy reklamację w przeciągu 30 dni. Brak udzielenia odpowiedzi w tym czasie oznacza uznanie reklamacji. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten wynosi 14 dni.
- 8. Odpowiedź na reklamację będzie zawierała:
 - a) 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 przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) 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);
 - e) 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 PKE;
 - f) w przypadku braku uznania reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 9. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Abonentowi w sposób opisany w Umowie. 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 przekazuje przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
- 10. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie zostanie Abonentowi doręczona – na żądanie Abonenta Operator przekaże ją ponownie (w sposób przez Abonenta wskazany w żądaniu). Operator zrobi to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Abonenta takiego żądania.
- 11. Skorzystanie przez Abonenta z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (jak np. opisanych w podpunkcie 12) poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacono Abonentowi należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- 12. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

Pozdrawiamy
Zespół SUPERMEDIA

