

INFORMACJA O ZMIANIE TREŚCI

REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ PRZEZ NETIA S.A. DLA ABONENTÓW oraz REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ SPÓŁKI GRUPY NETIA

Nowa treść postanowień:

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:

- a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora;
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR).

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy liczonych 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 dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub UFOR. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Operator powiadomi Abonenta składającego reklamację.

3. Reklamacja może zostać wniesiona:

- a) w formie pisemnej – na adres: NETIA S.A., skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105 albo w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta;
- b) telefonicznie – poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem 22 7 111 111 lub 801 802 803 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
- c) drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: info@netia.pl lub za pośrednictwem serwisu netiaonline.pl;
- d) ustnie do protokołu w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta.

4. W przypadku złożenia reklamacji przez użytkownika w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta osoba przyjmująca reklamację:

- a) niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej;
- b) sporządza protokół z reklamacji złożonej ustnie i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku jako potwierdzenie jej przyjęcia.

5. W przypadku złożenia reklamacji w inny sposób niż wskazany w ust. 4 osoba reprezentująca Operatora potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od daty jej złożenia.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

7. W reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:

a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) wraz z adresem zamieszkania lub siedziby reklamującego;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia Sieci;

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;

g) numer rachunku lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty albo wnioskuje o zaliczenie na poczet przyszłych należności;

h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

8. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części należności będącej przedmiotem reklamacji.

9. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 7, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

10. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 9, w sposób określony w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

11. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 9, Operator określa element albo elementy, o których mowa w ust. 7, oraz pouczenie, że niezuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

12. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 9, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.

13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

14. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

15. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę i dane kontaktowe, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

b) datę złożenia reklamacji;

c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;

d) w przypadku przyznania kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. W przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

16. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.

17. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 16 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

18. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.

19. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, Operator ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

20. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.

21. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.