

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że w dniu 7 czerwca 2014 r. wejdzie w życie Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. poz. 284).

W związku z powyższym TK Telekom sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 03-743 Warszawa, ul. Kijowska 10/12A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000024788, NIP 526-25-48-753, wysokość kapitału zakładowego 384 900 500,00 złotych, zwana dalej „Dostawcą usług”, dokonuje zmiany postanowień „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez „TK Telekom” spółka z o.o.” w zakresie przedstawionym poniżej:

Regulamin ulega zmianie w § 18 w taki sposób, że:

- ust. 1 otrzymuje brzmienie:
„Abonent może wnieść reklamację zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. poz. 284), w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi albo niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.”;
- ust. 3 lit. a) otrzymuje brzmienie:
„zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, jeśli Abonent o nie występuje, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności; odszkodowanie lub inna należność, o których mowa powyżej, są odszkodowaniem lub inną należnością wynikającymi z Umowy lub z przepisów prawa.”;
- ust. 4 otrzymuje brzmienie:
„Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta w formie pisemnej na adres wskazany w Umowie, ustnie - telefonicznie na nr telefonu 801 022 000 do protokołu sporządzanego przez jednostkę organizacyjną Dostawcy usług przyjmującą reklamacje, a także w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę usług.”;
- ust. 7 otrzymuje brzmienie:
„Dostawca jest obowiązany do potwierdzenia na papierze przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia na papierze odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.”;
- po ust. 7 dodaje się ust. 7a, 7b, oraz 7c w brzmieniu:
*„7a. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu przez reklamującego adres poczty elektronicznej.
7b. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.”;*
7c. W przypadkach określonych w ust. 7a i 7b Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego, środka komunikacji elektronicznej - jeżeli posłużenie się takim środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne zgodnie z § 8 ust. 4 rozporządzenia, o którym mowa w ust. 1.”;
- ust. 9 otrzymuje brzmienie :
„W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne; oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.”;

Przedstawione powyżej zmiany warunków umów określonych w Regulaminie wchodzi w życie 7 czerwca 2014 r.

W przypadku braku akceptacji tych zmian przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie do 6 czerwca 2014 r. Wprowadzone zmiany wynikają bezpośrednio z przepisów prawa. W związku z tym, w przypadku wypowiedzenia przez Państwa umowy przed upływem okresu, na który została zawarta, Dostawcy przysługuje prawo żądania zwrotu przyznanej ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Regulamin udostępni się na stronie www.tktelekom.pl