

**Poniższe zmiany nie wymagają z Państwa strony żadnych działań ani nie wpływają na wysokość Państwa opłat.**

**Zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Flexcom sp. z o.o. wynikają z rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, które zaczną obowiązywać od dnia 14 marca 2026 r.**

Szanowni Państwo,

Flexcom Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. A. Naruszewicza 27 lok. 2, 02-627 Warszawa, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000665170, posiadającą NIP: 5213769069, REGON: 36627178, kapitał zakładowy: 5.000,00 zł („Flexcom”) informuje, że w dniu 14 marca 2026 r. wejdzie w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. z 2025 r., poz. 1371) („Rozporządzenie”), które zastąpi obecnie obowiązujące rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284).

W związku z powyższym wprowadzamy poniższe zmiany do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych:

1. potwierdzanie przyjęcia reklamacji na trwałym nośniku; w odniesieniu do reklamacji złożonych ustnie w Biurze Obsługi Klienta takim potwierdzeniem będzie protokół przyjęcia reklamacji;
2. wskazanie trybu uzupełnienia reklamacji;
3. wskazanie, że w przypadku nieuwzględnienia reklamacji i odpowiedzi udzielanej na piśmie, Operator prześle ją przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób;
4. określenie zasad przekazania odpowiedzi na reklamację, zgodnie z którymi w przypadku, gdy nie określi Państwo sposobu w jaki mamy przesłać taką odpowiedź, prześlemy ją w sposób wskazany przez Państwa w Umowie, w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki reklamacja została złożona.
5. doprecyzowanie zasad ponownego wysłania odpowiedzi na reklamację, w myśl których, jeśli nie otrzymają Państwo takiej odpowiedzi, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali w terminie 3 dni roboczych w formie przez Państwa określonej.

Zmiany te oznaczają, że:

- o zawsze otrzymają Państwo potwierdzenie złożenia reklamacji na trwałym nośniku,
- o jeśli reklamację złożą Państwo ustnie w Punkcie sprzedaży, potwierdzeniem będzie kopia protokołu ze złożenia reklamacji,
- o jeśli nie określi Państwo sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, wezwanie do jej uzupełnienia prześlemy w sposób w jaki została ona złożona,
- o jeśli nie określi Państwo sposobu odpowiedzi na reklamację, prześlemy ją w sposób w jaki została ona złożona,
- o jeśli nie otrzymają Państwo odpowiedzi na reklamację, to mogą Państwo zażądać jej ponownego doręczenia, a my prześlemy ponownie tę odpowiedź w sposób określony w Państwa żądaniu. Powyższe zmiany dotyczą regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych będącego integralną częścią Państwa umowy.

W poniżej wskazujemy jednolity tekst całego rozdziału poświęconego reklamacjom, z uwzględnieniem zmian dokonanych na podstawie Rozporządzenia.

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone do dnia 14 marca 2026 r.

Ponieważ powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa dokumentów do przepisów Rozporządzenia, w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy przed upływem czasu oznaczonego na jaki umowa została zawarta, Flexcom uprawniona do dochodzenia od Państwa zwrotu przyznanej ulgi/zapłaty odszkodowania, o ile zostały przewidziane w umowie, w wysokości i na zasadach wskazanych w tej umowie.

Z poważaniem

Flexcom Sp. z o.o.

## UJEDNOLICONE ZAPISY DOTYCZĄCE TRYBU ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

### § 11.

#### Reklamacje

1. Reklamację może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
2. Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
  - a. niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej,
  - b. niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
  - c. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
  - d. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
3. Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca 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 lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej "reklamującym".
5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora, tj. ul. Adama Naruszewicza 27/2, 02-627 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów, telefonicznie na numer: (22) 397 49 00, lub faksem (22) 397 48 94, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@flexcom.warszawa.pl.
7. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6;
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
8. 1) Reklamacja zawiera w szczególności:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a;
  - f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. b;
  - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

- h. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w ppkt g;
  - i. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - j. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 2) W przypadku złożenia reklamacji przez użytkownika w formie pisemnej:
- a) w Biurze Obsługi Klienta Operatora – osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
  - b) przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
  - c) W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
  - d) Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 8 pkt.1) pkt a–c niniejszego Regulaminu.
  - e) W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
  - f) Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
- 3) W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 8 pkt 1), Operator niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
- a) W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
  - b) Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
  - c) Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  - d) Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
  - e) W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 8 pkt 1) ppkt i, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
- 4) Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa 8 pkt 3) ppkt e) powyżej.
- 5) Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 1. nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
    - a) numer telefonu,
    - b) adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
  - 2. datę złożenia reklamacji;
  - 3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
  - 4. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
    - a) terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;

5. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i:
  - a) terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
  - b) informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
6. 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, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
9. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Operatora odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 9, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
11. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, 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.