

**TELBESKID Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**

ul. Nowy Świat 2  
33-300 Nowy Sącz

**Informacja o zmianie umowy o świadczenie usług**

*Szanowny Abonencie,*

w związku z tym, że w życie weszło rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. poz. 1371) oraz od dnia 1 kwietnia 2026 r. będziemy zobowiązani wystawiać w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) faktury ustrukturyzowane abonentom prowadzącym działalność gospodarczą, którzy podali przy umowie swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) - musimy również wprowadzić zmiany do łączącej nas umowy o świadczenie usług oraz związanego z umową regulaminu. Wprowadzane przez nas zmiany wynikają bezpośrednio ze zmian w przepisach prawa.

**I. Termin wejścia zmian w życie**

Wprowadzane zmiany będą obowiązywać w terminie **jednego miesiąca** od dnia otrzymania niniejszej informacji.

**II. Twoje prawa**

Wprowadzane przez nas zmiany nie wpłyną na warunki cenowe ani na parametry jakościowe świadczonych na Twoją rzecz usług komunikacji elektronicznej. **Jeśli akceptujesz zmiany**, które opisujemy poniżej – nie musisz nic robić. Zmiany wejdą w życie we wskazanych wyżej terminach. **Jeśli nie akceptujesz zmian**, które poniżej opisaliśmy, masz prawo do wypowiedzenia łączącej nas umowy w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania niniejszej informacji. **Pamiętaj, iż wypowiadając łączącą nas umowę – o ile jest to umowa na czas określony – jesteś zobowiązany do zapłaty na naszą rzecz:**

- przyznanej Ci przy zawieraniu umowy ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania - jeżeli Twoja umowa została zawarta w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- odszkodowania, tj. opłat abonamentowych za okres od dnia wypowiedzenia umowy, do dnia, do którego umowa miała trwać - jeżeli Twoja umowa została zawarta w oparciu o przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej.

Szczegółowe zasady i tryb wypłaty na naszą rzecz ulg lub odszkodowania z tego tytułu określa Twoja umowa.

**III. Wprowadzane zmiany**

**1) Wprowadzamy nowe definicje „KSeF” oraz „Przedsiębiorcy”, które mają następujące brzmienie:**

***KSeF** - Krajowy System e-Faktur, o którym mowa w art. 106nd ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.);*

***Przedsiębiorca** – Abonent prowadzący działalność gospodarczą, który w Umowie podał swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia Usług;*

**2) Zmieniamy zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji:**

- a) przez rozpatrzenie reklamacji rozumiemy wysłanie do Ciebie odpowiedzi – w terminie 30 dni – o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
- b) precyzujemy, że dodatkowym sposobem zgłoszenia reklamacji jest – obok dotychczasowych sposobów – przesłanie jej pisemnie przesyłką kurierską;
- c) zmieniamy sposób w jaki potwierdzimy złożenie przez Ciebie reklamacji:

- jeżeli złożysz reklamację w BOK, pracownik BOK niezwłocznie potwierdzi jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnie - sporządzony zostanie protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia zostanie Ci przekazana. Protokół będzie zawierać: imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - w formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, a także telefonicznie lub na nasz adres e-mail: potwierdzimy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie otrzymasz od nas odpowiedź na przedmiotową reklamację;
  - potwierdzenie przyjęcia reklamacji zawsze otrzymasz na Trwałym nośniku;
- d) jeżeli Twoja reklamacja nie zawiera wszystkich elementów wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa, wezwiemy Cię do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni wskazując, elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczymy, że w razie nieuzupełnienia tych braków pozostawimy Twoją reklamację bez rozpoznania. Przy czym, jeżeli dla prawidłowego rozpatrzenia Twojej reklamacji uzupełnienie tych braków nie będzie niezbędne, nie będziemy Cię wzywać do ich uzupełnienia;
- e) w przypadku niewskazania nam, w jaki sposób mamy przekazać Ci odpowiedź na reklamację, mamy prawo wezwać Cię do uzupełnienia takiego braku albo udzielić odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej (poprzez pocztę elektroniczną) lub pisemnej, bądź w taki sam sposób, w jaki złożyłeś reklamację;
- f) jeśli nie uzupełnisz reklamacji pomimo wezwania Cię do jej uzupełnienia – pozostawimy ją bez rozpoznania. Jeśli natomiast uzupełnisz braki – reklamacja wywoła skutki od dnia jej wniesienia;
- g) zmieniamy zakres informacji, jakie powinna zawierać odpowiedź na reklamację. W odpowiedzi wskażemy:
- naszą nazwę oraz adres lub dane BOK rozpatrującego reklamację, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwi Ci kontakt ws. reklamacji;
  - informację o dacie złożenia reklamacji;
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy;
  - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części - odpowiedź na reklamację będzie dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- h) jeżeli nie dotrze do Ciebie przygotowana przez nas odpowiedź na reklamację, na Twoje żądanie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia takiego żądania, ponownie prześlemy Ci tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Ciebie w tym żądaniu;
- i) w związku z powyższym uchylamy dotychczasowe postanowienia dotyczące zasad przyjmowania, potwierdzania i załatwiania reklamacji, które są sprzeczne ze zmianami wyżej opisanymi.

### **3) Zmieniamy sposób wystawiania i udostępniania faktur**

Opisane niżej zmiany mają zastosowanie wyłącznie do abonentów prowadzących działalność gospodarczą (Przedsiębiorców). Zasady wystawiania Rachunków Abonentom, którzy nie prowadzą działalności gospodarczej nie ulegają zmianom.

- a) jeśli jesteś Przedsiębiorcą - będziemy Ci wystawiać faktury ustrukturyzowane w KSeF lub – w przypadku braku dostępu do tego systemu – faktury elektroniczne zgodne ze wzorem faktury ustrukturyzowanej, które następnie w terminach wynikających z przepisów prawa, zostaną przesłane do KSeF. Jeśli nie prowadzisz działalności gospodarczej, sposób wystawiania i doręczania Ci faktur nie zmieni się;
- b) Przedsiębiorcy będą otrzymywać faktury ustrukturyzowane za pośrednictwem KSeF, a dodatkowo wizualizacja takiej faktury wraz z wykazem wykonanych Usług, zostanie im przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w umowie;
- c) faktury elektroniczne (wystawiane w razie awarii albo niedostępności KSeF) wystawione Przedsiębiorcy będziemy dostarczać wraz z wykazem wykonanych Usług za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w umowie. Następnie w terminach wynikających z przepisów prawa prześlemy taką fakturę do KSeF, w celu nadania jej numeru identyfikującego;
- d) wizualizacje faktur ustrukturyzowanych oraz faktury elektroniczne będą dodatkowo dostępne w Panelu eFaktur.