

Kraków, dnia 11 lutego 2026 roku

INFORMACJA O ZMIANIE TREŚCI REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że od dnia 14 marca 2026 r. zaczną obowiązywać nowe przepisy rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. z 2025 r., poz. 1371) (dalej jako: „Rozporządzenie”). Z uwagi na powyższe, Fiberlink sp. z o.o. zmieni procedurę postępowania reklamacyjnego opisaną w Regulaminie Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej (dalej jako: „Regulamin”).

Co to dla Państwa oznacza?

- Nie musicie Państwo niczego podpisywać ani akceptować.
- Nie ulegają zmianie opłaty obowiązujące na podstawie dotychczasowych Umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
- Zmiany mają na celu dostosowanie postanowień Regulaminu do określonych w Rozporządzeniu wymogów postępowania reklamacyjnego. Nowa procedura dotyczyć będzie reklamacji złożonych od dnia 14 marca 2026 r.
- W przypadku braku akceptacji poniższych zmian, przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zostać złożone do dnia 14 marca 2026 r.
- Zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, dlatego w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta, Fiberlink sp. z o.o. będzie uprawniona do dochodzenia od Państwa zapłaty odszkodowania na zasadach wskazanych w treści Umowy.

Z dniem 14 marca 2026 r. zmiana ulega § 17 Regulaminu, który otrzyma następujące brzmienie:

§ 17

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji, jeżeli:
 - 1) z winy Dostawcy usług nie został dotrzymany termin przyłączenia do Sieci Dostawcy usług,
 - 2) z winy Dostawcy usług nie został dotrzymany określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 3) doszło do niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Dostawcę usług,

- 4) doszło do nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamację można zgłosić Dostawcy usług w jednej z form: w formie pisemnej podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, telefonicznie, ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, przez EBOK lub w Formie dokumentowej.
3. Dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie.
4. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na Trwałym nośniku.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji telefonicznie, przez EBOK lub w Formie dokumentowej następuje w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy usług i jest przekazywane reklamującemu na Trwałym nośniku.
6. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego/Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 8) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - 9) podpis reklamującego/Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego w reklamacji albo w przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
 - 1) ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
 - 2) dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała zostać wykonana,
 - 3) dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
9. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadomi reklamującego/Abonenta.
10. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego/Abonenta będzie zawierała braki, Dostawca usług niezwłocznie powiadomi Abonenta o zakresie brakujących informacji wraz z prośbą o

uzupełnienie informacji w terminie 7 dni oraz informacją, że nieuzupełnienie braków we wskazanym terminie skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania. Dostawca usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. W przypadku nieuzupełnienia braków w wyznaczonym terminie reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

11. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu powiadomienie, o którym mowa w ust. 10 powyżej, w sposób określony w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
12. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Dostawca usług, nie rozpatrzy reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę i dane kontaktowe BOK i Dostawcy usług umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej Dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - 2) informację o dacie złożenia reklamacji,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie kwoty odszkodowania lub innej należności oraz:
 - a) termin ich wypłat, przypadający nie później niż 30 (trzydzieści) dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo:
 - b) informację, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,
 - 5) 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 drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 383 ust. 1 UstPKE.
 - 6) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
14. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
15. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług podlega zwrotowi.
16. Jeżeli wystana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, przekazuje ponownie tę odpowiedź w sposób wskazany w tym żądaniu.
17. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 UstPKE,

prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie: cik.uke.gov.pl

18. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 17 powyżej, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
19. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji Usługi do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

Z poważaniem,
Zespół Fiberlink