

Oleśnica, dnia 17 marca 2026 r.

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 związanej z umową regulaminu.

Wprowadzane przez nas zmiany wynikają bezpośrednio ze zmian w przepisach prawa.

### I. Termin wejścia zmian w życie

Wprowadzane zmiany dotyczące:

- reklamacji (procedury reklamacyjnej) - będą obowiązywać począwszy od dnia **17 kwietnia 2026 r.**;
- sposobu wystawiania i doręczania faktur - będą obowiązywać począwszy od dnia **17 kwietnia 2026 r.**, przy czym zmiany te dotyczą jedynie abonentów prowadzących działalność gospodarczą, którzy w umowie podali swój NIP.

### 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 odszkodowania**, tj. opłat abonamentowych za okres od dnia wypowiedzenia umowy, do dnia, do którego umowa miała trwać. Szczegółowe zasady i tryb wypłaty na naszą rzecz ulg lub odszkodowania z tego tytułu określa Twoja umowa.

### III. Zmiany w regulaminie

W regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej w eDial Internet:

1. Wprowadzamy **nowe definicje** „KSeF” oraz „Przedsiębiorcy”.  
Nową definicję „KSeF” wprowadzamy po pkt. 8. i ma ona następujące brzmienie:  
8a. **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.);  
Nową definicję „Przedsiębiorcy” wprowadzamy po pkt 12. i ma ona następujące brzmienie:  
12a. **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 zawarte w §12 oraz §13. Ich nowa, kompletna treść brzmi następująco:

#### § 12. Rozpatrywanie reklamacji

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu Aktywacji, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów, tj. przede wszystkim w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi na reklamację. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową lub kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w

- BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
    1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
    2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
    3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    4. login 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 Aktywacji lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
    6. wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego bądź numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
    7. sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
    8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  5. W przypadku złożenia reklamacji:
    1. osobiście w BOK, w formie pisemnej - upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie;
    2. ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK - upoważniony Przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana Abonentowi na Trwałym nośniku;
    3. w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej - Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie na Trwałym Nośniku, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
  6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje datę złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację. Protokół ze złożenia reklamacji ustnie podczas wizyty reklamującego w BOK zawiera w szczególności: imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
  7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, wskazując element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, chyba, że uzupełnienie braków nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacje nieuzupełnione w tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług poucza Abonenta w wezwaniu do uzupełnienia braków. Reklamacja uzupełniona w terminie wskazanym w wezwaniu wywołuje skutki od dnia jej złożenia. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy 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 doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawcy usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    1. nazwę Dostawcy usług i jego adres lub dane BOK rozpatrującego reklamację oraz dane kontaktowe (numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej) umożliwiające kontakt ws. reklamacji,
    2. informację o dacie złożenia reklamacji,
    3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
    4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,
    6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
    7. w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub kurierską – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  10. W przypadku nieokreślenia przez Abonenta w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta w Umowie lub poprzez umieszczenie wezwania w eBOK lub poprzez umieszczenie wezwania w eBOK, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację pomimo wezwania w tym zakresie, Dostawca usług przekazuje odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta w Umowie albo pisemnie na adres korespondencyjny lub zamieszkania Abonenta, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

11. Jeżeli przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.

### **§ 13. Wyczerpanie drogi reklamacyjnej. Spory, w tym transgraniczne.**

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, 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, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 Ustawy.
2. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 1 Regulaminu, 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 Usługi została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 i następnych Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszcen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
3. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszcen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
4. Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

### **IV. Zmiany w umowie**

W **umowie** o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wprowadzamy nowe zasady wystawiania faktur Przedsiębiorcom. Opisane niżej zmiany mają zastosowanie wyłącznie do Przedsiębiorców. Zasady wystawiania Rachunków Abonentom, którzy nie prowadzą działalności gospodarczej nie ulegają zmianom.

W §4 Umowy po ust. 7 dodajemy ust. 7a. oraz 7b., które mają następującą treść:

- 7a. Przedsiębiorcy Dostawca usług wystawia faktury ustrukturyzowane w KSeF. Wizualizację faktury wraz z wykazem wykonanych Usług Dostawca usług dostarcza Przedsiębiorcy przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres podany przez Przedsiębiorcę w Umowie.
- 7b. W przypadku awarii KSeF lub niedostępności KSeF, Dostawca usług wystawia faktury elektroniczne zgodne ze wzorem faktury ustrukturyzowanej oraz dostarcza Przedsiębiorcy fakturę elektroniczną przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres podany przez Przedsiębiorcę w Umowie. W terminach wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług przekaże fakturę elektroniczną do KSeF.

Jednocześnie zmieniamy treść ust. 9 doprecyzowując, że za pośrednictwem eBOK udostępniane będą również wizualizacje faktur ustrukturyzowanych, wystawiane Przedsiębiorcom. Nowa treść ust. 9 brzmi następująco:

9. Rachunki, w tym wizualizacje faktur ustrukturyzowanych oraz wykaz wykonanych Usług udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur w innej formie.