

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej dla usług telefonii mobilnej oraz telefonii mobilnej+	Przed zmianą	Po zmianach
§ 21 ust. 4	W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.	W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia w terminie 7 dni od otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
§ 23 ust. 5	W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 4 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.	W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej: 1) w BOK - osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie, 2) przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską - dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
§ 23 ust. 6	W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 2 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.	W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 2 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji w formie pisemnej przyjmująca reklamację sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o

		których mowa w ust. 3 pkt. 1) – 3) powyżej.
§ 23 ust. 7	W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.	W przypadku złożenia reklamacji pisemnie , telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej na trwałym nośniku z podaniem dnia złożenia reklamacji nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
§23 ust. 12 pkt. 1)	nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację	nazwę i dane kontaktowe jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
§23 ust. 12 pkt. 4)	w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z wnioskiem reklamującego;	w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z wnioskiem reklamującego;
§23 ust. 12 pkt. 6)	dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska	dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska
§23 ust. 13 pkt. 2)	zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze	zostać doręczona reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze
§23 ust. 16	Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.	Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. W przypadku nieokreślenia przez Abonenta w reklamacji sposobu, w jaki

		ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 3 pkt. 8 powyżej, dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
§23 ust. 17	W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamacje na adres poczty elektronicznej, z której reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez abonenta do złożenia reklamacji.	W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamacje na adres poczty elektronicznej, z której reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez abonenta do złożenia reklamacji. Dostawca usług przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w ust. 16 powyżej.
§23 ust. 18	Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, duplikat lub jej kopię.	Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, niezwłocznie nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania przekazuje ponownie tę odpowiedź, duplikat lub jej kopię.