

Dostawca:

„Przedsiębiorstwo PROMAX sp. j. Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój” (w skrócie „**PROMAX**”)
ul. Wolności 19, 63-400 Ostrów Wielkopolski

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY ABONENCKIEJ

Szanowny Abonencie.

w imieniu PROMAX uprzejmie informujemy, że **zachodzi potrzeba wprowadzenia przez nas zmiany warunków Twojej Umowy abonenckiej** w związku z tym, że w dniu 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, które zastąpi dotychczasowe Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej. **Zmiany obejmują jedynie wynikające z tego nowego rozporządzenia - powiązane z zasadami określonymi ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej) nowe zasady procedury reklamacyjnej i nie powodują zwiększenia uiszczanych nam przez Ciebie opłat.**

Wprowadzane zmiany warunków Twojej Umowy abonenckiej (których spis znajduje się poniżej) wejdą w życie w dniu 14 marca 2026 r. W przypadku braku akceptacji tych zmian, możesz wypowiedzieć Umowę – do dnia ich wejścia w życie. Jednakże z uwagi na okoliczność, że konieczność ich wprowadzenia wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa – w przypadku wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony możemy dochodzić od Ciebie stosownego roszczenia odszkodowawczego, na zasadach szczegółowo określonych w warunkach Twojej Umowy / Twojej Dokumentacji umownej. Zasada ta wynika z art. 306 ust. 2 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, a ewentualnie dodatkowo: art. 80 ust. 4 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (o ile przepis ten ma do Ciebie zastosowanie).

Poniżej znajduje się natomiast spis zmian w warunkach Twojej Umowy:

A. W PRZYPADKU UMÓW ZAWARTYCH OD DNIA 12 LISTOPADA 2024 R.:

1. W Umowie abonenckiej dotychczasowemu § 11 nadaje się numer § 12, zaś § 11 otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

§11. Reklamacja.

- 1) Jeżeli złożysz reklamację, to priorytetowym (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami wskazanymi w niniejszym paragrafie) sposobem, w jaki będziemy się z Tobą w jej sprawie kontaktować jest sposób, który określisz w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia przez nas odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.
- 2) Jeżeli w reklamacji nie wskażesz nam sposobu, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) możemy Ci przekazać:
 - a) w sposób wskazany nam przez Ciebie w toku obowiązywania Umowy;
 - b) na Trwałym nośniku - na Twój adres poczty elektronicznej;
 - c) w taki sposób, w jaki złożyłeś tę reklamację.Wezwanie do uzupełnienia braków tej reklamacji możemy w takiej sytuacji przekazać Ci też drogą telefoniczną.
- 3) O szczegółowych zasadach składania i rozpatrywania reklamacji przeczytasz w Regulaminie ogólnym (sprawdź pkt 20).

2. Punkt 20 Regulaminu ogólnego (tj. w przypadku Regulaminu świadczenia usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej: Części I. Regulamin ogólny. Postanowienia dotyczące wszystkich Usług, a w przypadku Regulaminu świadczenia Usług telewizji i radia: Części I. Regulamin ogólny. Postanowienia dotyczące wszystkich Usług) otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

Kiedy i jak złożyć reklamację?

- a.** Reklamacja jest możliwa, gdy:
- (1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
 - (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
 - (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- b.** Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
- (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - (2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
 - (3) nie wykonaliśmy Usługi;
 - (4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.
- Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.
- c.** Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
- (1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
 - (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
 - (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
 - (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;
- d.** Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
- (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
 - (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
 - (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
 - (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
 - (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz, dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
 - (6) przydzielony Ci numer, którego dotyczy reklamacja (o ile masz takowy przydzielony), Twój ewidencyjny numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
 - (7) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaz je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
 - (8) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, możesz też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
 - (9) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli nie wskażesz nam takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią prześlemy Ci w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Ciebie w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdziesz w § 9 Umowy).
- Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację w formie pisemnej.
- e.** Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (lit. d powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – niezwłocznie wezwiemy Cię do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskażemy brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania nie uzupełnisz reklamacji – pozostawimy ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku pouczymy Cię w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Ciebie w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
- f.** Jeżeli złożysz reklamację:
- (1) pisemnie w naszym BOK – potwierdzimy Ci jej złożenie niezwłocznie;
 - (2) ustnie do protokołu – niezwłocznie prześlemy Ci na Trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa pod lit. d pkt (1)-(5) powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia przez Ciebie reklamacji;
 - (3) w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile zapewniamy taką możliwość] – złożenie reklamacji potwierdzimy Ci w przeciągu 14 dni od jej złożenia (pamiętaj, że w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczymy od momentu doręczenia nam Twojej reklamacji).
- Potwierdzenie otrzymasz na Trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze (PROMAX) dane – naszą nazwę, adres i numer telefonu.

- g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
- (1) naszą (PROMAX) nazwę i dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
 - (2) datę złożenia reklamacji;
 - (3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
 - (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem (nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym) – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE;
 - (6) jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
- i. Odpowiedź na reklamację przekazemy Ci w sposób opisany w § 9 Umowy. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) przekazemy Ci przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
- j. Jeżeli przekazana przez nas odpowiedź na Twoją reklamację nie zostanie Ci doręczona – to na Twoje żądanie przekazemy ją ponownie (w sposób przez Ciebie wskazany w żądaniu). Zrobimy to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Ciebie takiego żądania.
- k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

B. W PRZYPADKU UMÓW ZAWARTYCH PRZED 12 LISTOPADA 2024 R.:

1. W Umowie abonenckiej na końcu dodaje się kolejny paragraf o następującym brzmieniu:

Kontakt w sprawie reklamacji

1. W przypadku złożenia reklamacji priorytetowym (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami wskazanymi w niniejszym paragrafie) sposobem, w jaki PROMAX będzie się z Abonentem w jej sprawie kontaktować jest sposób, który Abonent określił w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia przez PROMAX odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.
 2. Jeżeli w reklamacji Abonent nie wskaże sposobu, w jaki chce otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) PROMAX może przekazać:
 - a. w sposób wskazany przez Abonenta w toku obowiązywania Umowy;
 - b. na trwałym nośniku - na adres poczty elektronicznej Abonenta;
 - c. w taki sposób, w jaki Abonent złożył tę reklamację.Wezwanie do uzupełnienia braków tej reklamacji PROMAX może w takiej sytuacji przekazać również drogą telefoniczną.
 3. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji znajdują się w Regulaminie.
2. W Regulaminie (tj. Regulaminie świadczenia usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej i w Regulaminie świadczenia Usług telewizji i radia) tracą moc dotychczasowe paragrafy dotyczące procedury rozpatrywania reklamacji. Zastępuje się je nowym, jednym paragrafem o następującej treści:

Procedura reklamacyjna

1. Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - a. Operator ze swojej winy nie dotrzymał umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - b. Operator nie wykonał Usługi albo wykonał ją nienależycie;
 - c. Operator nieprawidłowo obliczył należności za Usługę.
2. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
 - a. zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - b. nienależycie wykonano Usługę;
 - c. nie wykonano Usługi;
 - d. Abonent otrzymał fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

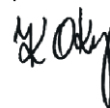
Po tym czasie reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Abonent jest niezwłocznie informowany.
3. Reklamację można złożyć w następujący sposób:
 - a. odwiedzając BOK Operatora – można tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo opisać sprawę pracownikowi Operatora, który spíše protokół reklamacji;
 - b. telefonicznie;
 - c. pisemnie – na adres pocztowy;
 - d. mailowo;
4. W reklamacji należy wskazać przynajmniej:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) Abonenta;
 - b. adres zamieszkania albo siedziby;
 - c. czego dotyczy reklamacja (należy opisać co się stało);
 - d. okres, którego dotyczy reklamacja;
 - e. okoliczności uzasadniające reklamację (należy opisać, dlaczego reklamacja jest zasadna);
 - f. przydzielony Abonentowi numer telefonu (jeżeli reklamacja go dotyczy), numer Abonenta lub adres Lokalu, w którym świadczona jest Usługa;
 - g. datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (jeżeli reklamowane jest niedotrzymanie tego terminu);
 - h. wysokość żądanych należności – o ile są oczekiwane. Do wypłaty należy podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, można też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
 - i. opcjonalnie: sposób, w jaki Abonent chce otrzymać odpowiedź na reklamację. W braku takiego wskazania – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią przekazana zostanie w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Abonenta w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdują się w Umowie).

Abonent może dodać uzupełniające treści do reklamacji. W przypadku składania reklamacji na piśmie należy się podpisać.
5. Jeżeli reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji opisanych powyżej, a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – Operator niezwłocznie wezwie Abonenta do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskazując brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania Abonent nie uzupełni reklamacji – Operator pozostawi ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku Abonent zostanie pouczony w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
6. W przypadku złożenia reklamacji:
 - a. pisemnie w BOK Operatora – Operator niezwłocznie potwierdzi jej złożenie;
 - b. ustnie do protokołu – Operator niezwłocznie przekaze Abonentowi na trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa w ust. 4 lit. a-e powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia reklamacji;
 - c. w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile Operator zapewnia taką możliwość] – złożenie reklamacji Operator potwierdzi w przeciągu 14 dni od jej złożenia (w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczony jest od momentu doręczenia reklamacji).

Potwierdzenie przekazywane jest na trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze dane Operatora – jego nazwę, adres i numer telefonu.

7. Operator rozpatrzy reklamację w przeciągu 30 dni. Brak udzielenia odpowiedzi w tym czasie oznacza uznanie reklamacji. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten wynosi 14 dni.
8. Odpowiedź na reklamację będzie zawierała:
 - a. nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zostaną one zaliczone na poczet przyszłych płatności, jeżeli Abonent o to wnioskował);
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli Abonent jest Konsumentem – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
 - f. w przypadku braku uznania reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Abonentowi w sposób opisany w Umowie. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) Operator przekazuje przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
10. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie zostanie Abonentowi doręczona – na żądanie Abonenta Operator przekaże ją ponownie (w sposób przez Abonenta wskazany w żądaniu). Operator zrobi to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Abonenta takiego żądania.
11. Skorzystanie przez Abonenta z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (jak np. opisanych w ust. 12 poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacono Abonentowi należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
12. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

Z poważaniem



Karolina Okrój
Dyrektor Generalny