Dąbrowa Górnicza, dnia 13.02.2026 r.

Szanowny Abonencie,

w związku z tym, że:

- z dniem 14 marca 2026 r. wejdzie w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, konieczne jest wprowadzenie zmian do regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej (dalej: „**Regulamin**”) w zakresie postanowień dotyczących rozpatrywania reklamacji;
- od dnia 1 kwietnia 2026 r. będziemy zobowiązani – jeżeli jesteś przedsiębiorcą i podałeś w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (dalej: „**Umowa**”) swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia usług komunikacji elektronicznej – wystawiać Ci faktury w Krajowym Systemie e-Faktur, tym samym konieczne jest wprowadzenie zmian do łączącej nas Umowy oraz dodanie w Regulaminie nowych definicji.

Wprowadzane przez nas zmiany do:

- Regulaminu - będą obowiązywać począwszy od dnia 14 marca 2026 r.;
- Umowy - będą obowiązywać począwszy od dnia 1 kwietnia 2026 r.

Ponadto czekające Cię zmiany nie wpłyną na warunki cenowe oraz parametry jakościowe świadczonych na Twoją rzecz usług komunikacji elektronicznej.

W przypadku braku akceptacji wskazanych poniżej zmian, 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, to jest opłat abonamentowych za okres od dnia wypowiedzenia umowy, do dnia, do którego umowa miała trwać.

Brak wypowiedzenia łączącej nas Umowy w powyższym terminie oznaczać będzie kontynuację świadczenia na Twoją rzecz usług komunikacji elektronicznej oraz akceptację zmienionego Regulaminu.

Poniżej przedstawiamy zmienione postanowienia Regulaminu oraz Umowy.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ W SIECI ELCUK Sp. z o.o.

(CZĘŚĆ OGÓLNA)

I. § 1 ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:

Regulamin obowiązuje od dnia 14 marca 2026 r.

II. W § 1 ust. 4:

a. dokonuje się zmiany w zakresie numeracji użytych w Regulaminie określeń, polegającej na tym, iż dotychczasowe punkty od 14) do 35) Regulaminu stają się punktami od 15) do 36) Regulaminu;

b. nowy punkt 14 Regulaminu, otrzymuje następujące brzmienie:

14) Przedsiębiorca – Abonent będący osobą fizyczna, osobą prawna lub jednostką organizacyjną niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą, który w Umowie podał swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia Usług;

III. § 12:

a. ust. 2 i ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:

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. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty abonenta w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

b. zmianie ulega treść ust. 4 pkt. 4), który otrzymuje następujące brzmienie:

4) numer ID nadany Abonentowi przez Dostawcę usług (jeśli takowy został nadany) lub adres miejsca świadczenia Usług;

c. zmianie ulega treść ust. 5 -7, które otrzymują następujące brzmienie:

5. W przypadku złożenia reklamacji w:
   1) BOK: osobiście w formie pisemnej lub ustnie, osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnej- sporządzany jest protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest przekazywana Abonentowi;
   2) formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej: Dostawca usług potwierdza w ciągu 14 dni od dnia doręczenia reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:
   1) wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację;
   2) przekazywane jest Abonentowi na trwałym nośniku.
7. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług niezwłocznie przekaże Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Dostawca usług może odstąpić od wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 7a. Reklamację nieuzupełnioną w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Dostawca usług pozostawia bez rozpoznania. Natomiast reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

d. po ust. 7 dodaje się ust. 7a o następującym brzmieniu:

7a. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, Dostawca usług ma prawo wezwać Abonenta do uzupełnienia braków albo udzielić odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej lub pisemnej lub w sposób, w jaki

została złożona reklamacja, lub w sposób określony przez Abonenta w toku obowiązywania Umowy.

e. zmianie ulega treść ust. 9, który otrzymuje następujące brzmienie:

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
   1) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację,
   2) datę złożenia reklamacji,
   3) informację o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
   4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa – wskazanie wysokości kwoty i terminu wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo informację, 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 abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,
   6) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – powinna także zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.

f. po ust. 9 dodaje się ust. 10, który otrzymuje następujące brzmienie:

10. 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.

IV. W § 13 uchyla się ust. 1 – 7, a dotychczasowe zapisy ust. 8 – 11 stają się odpowiednio ust. 1- 4.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

I. Zmianie ulega treść § 3 ust. 9 otrzymuje następujące brzmienie:

9. Dostawca usług, w przypadku:

a) Abonenta, będącego Konsumentem, udostępnia Rachunki i wykaz wykonanych Usług za pośrednictwem EBOK – Moje Fibo lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura);
b) Abonenta, będącego Przedsiębiorcą, wystawia faktury Vat i przesyła je do KSeF za pomocą programu zintegrowanego z KSeF. Następnie – już po nadaniu numeru identyfikującego fakturę w KSeF – przesyłana ją na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Dostawca usług udostępnia wykaz wykonanych usług za pośrednictwem EBOK – Moje Fibo lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej.

II. w § 3 po ust. 9 dodaje siust. 10, który otrzymuje następujące brzmienie:

10. W przypadku awarii KSeF lub niedostępności KSeF Dostawca usług – w przypadku Abonenta będącego Przedsiębiorcą - dostarczy fakturę na adres e-mail Abonenta wskazany w komparycji Umowy, a następnie - w terminie wynikającym z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług – prześle ją do KSeF, w celu przydzielenia numeru identyfikującego w KSeF.