Poniższe zmiany nie wymagają z Państwa strony żadnych działań ani nie wpływają na wysokość Państwa opłat.

Szanowni Państwo,

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. W związku z powyższym wprowadzamy poniższe zmiany do regulaminów świadczenia usług komunikacji elektronicznej:

1. potwierdzanie przyjęcia reklamacji na trwałym nośniku; w odniesieniu do reklamacji złożonych ustnie w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym takim potwierdzeniem będzie protokół przyjęcia reklamacji;
2. wskazanie trybu uzupełnienia reklamacji;
3. wskazanie, że w przypadku nieuwzględnienia reklamacji i odpowiedzi udzielanej na piśmie, Dostawca Usług prześle ją przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób;
4. określenie zasad przekazania odpowiedzi na reklamację, zgodnie z którymi w przypadku gdy nie określą Państwo sposobu w jaki mamy przesłać taką odpowiedź, przekażemy ją w sposób wskazany przez Państwa w umowie, w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki reklamacja została złożona;
5. doprecyzowanie zasad ponownego wysłania odpowiedzi na reklamację, w myśl których jeśli nie otrzymają Państwo takiej odpowiedzi, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali w terminie 3 dni roboczych w formie przez Państwa określonej.

W załączeniu przesyłamy wykaz zmian dokonanych na podstawie Rozporządzenia.

Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na te zmiany, są Państwo uprawnieni do rozwiązania Umowy do dnia wprowadzenia zmian w życie. Jednak w przypadku, jeśli zawarta przez Państwa Umowa znajduje się obecnie w Okresie Zobowiązania, jej wypowiedzenie przed upływem tego Okresu oznaczać będzie konieczność zapłaty przez Państwa na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania albo zwrotu proporcjonalnej części ulgi, udzielonej przy zawarciu Umowy.

W oświadczeniu prosimy o podanie jako przyczyny wypowiedzenia Umowy Abonenckiej „brak akceptacji zmian w procesie reklamacji" lub równoważne sformułowanie. Informujemy jednocześnie, iż niepodanie przyczyny może skutkować uznaniem, iż wypowiedzenie złożone zostało na zasadach ogólnych. Niezłożenie wypowiedzenia w powyższym terminie spowoduje, iż od dnia 14 marca 2026 roku Umowa będzie realizowana na zmienionych warunkach.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości mogą się Państwo z nami skontaktować pod numerem telefonu: 244 244 244 w godzinach: pon. - pt. 8.00-20.00, sob. 10.00-18.00.

Z poważaniem
Zespół Vectra

WYKAZ ZMIAN W TREŚCI REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ DOSTARCZANIA USŁUG/TRESCI CYFROWYCH PRZEZ VECTRA S.A.

Zmianie ulega pkt 8.5. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.5.: W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych odpowiednio w punktach 8.4. lub 8.4.[1], Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, wskazując zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

Zmianie ulega pkt 8.7. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.7.: W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie jej przyjęcie na trwałym nośniku.

Zmianie ulega pkt 8.8. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.8.: W przypadku wniesienia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Dostawca Usług potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację (dotyczy to także sytuacji opisanej w pkt 8.7) i jest przekazywane Abonentowi na trwałym nośniku. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

Dodany został pkt 8.8.[1] o treści:

8.8.[1]: W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, Dostawca Usług sporządza protokół ze złożenia reklamacji, obejmujący co najmniej informacje, o których mowa w pkt. 8.4. lit. a-c. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana Abonentowi na trwałym nośniku.

Zmianie ulega pkt 8.12. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.12.: Dostawca Usług przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków formalnych reklamacji oraz odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji, a gdyby nie został on określony - w sposób określony w dokumentacji umownej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy albo w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

Usunięty w całości został pkt 8.13. W Regulaminie oznaczony zostanie jako: [usunięty]

Zmianie ulega pkt 8.14. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.14.: W przypadku, gdy Dostawca Usług nie uwzględnił reklamacji, w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska. Jeśli odpowiedź na reklamację wskazaną w zdaniu poprzedzającym jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana Abonentowi przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

Zmianie ulega pkt 8.15. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.15.: Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Po jego zakończeniu Abonent ma prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego. Dodatkowo, spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:

a. Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług komunikacji elektronicznej - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub

b. Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty _inspekcji_handlowej.php#faq4685

Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

Zmianie ulega pkt 8.16. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.16.: Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę i dane kontaktowe Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Dostawcy Usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,

b. datę złożenia reklamacji,

c. informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji,

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:

- terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności.

e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:

- terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności.

f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Zmianie ulega pkt 8.17. Aktualną treść zamieszczono poniżej:

8.17.: Jeżeli wysłana 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.