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.

Ponadto, aby ułatwić Państwu odbiór przedmiotowych zmian oraz ujednolicić proces reklamacyjny, Dostawca Usług przyjął jednolitą redakcję zapisów we wszystkich dokumentach. Przedmiotowe zmiany mają wyłącznie charakter administracyjny i nie są dla Państwa negatywne w skutkach, w tym zwłaszcza w odniesieniu do Państwa praw czy obowiązków. Dzięki temu cała procedura rozpatrywania reklamacji jest przejrzysta.

W załączeniu przesyłamy jednolity tekst całego rozdziału poświęconego reklamacjom, z uwzględnieniem 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: 244 244 222 w godzinach: pon. - pt. 7:00-17:00.

Z poważaniem
Zespół Multimedia Polska Sp. z o.o.

UJEDNOLICONE ZAPISY DOTYCZĄCE TRYBU ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1.1.: Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.

1.2.: Reklamacje mogą dotyczyć:

a. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niezapewniania właściwej jakości świadczonych usług (minimalnej jakości Usług);

b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku;

c. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.

1.3.: Reklamację wnosi się:

a. w formie pisemnej na adres Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta;

b. ustnie do protokołu;

c. telefonicznie;

d. na adres poczty elektronicznej biznes@multimedia.pl lub przy użyciu formularza zgłoszeniowego znajdującego się na Stronie WWW Dostawcy Usług.

1.4.: Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej lub fakultatywnego obciążania rachunku zawiera w szczególności:

a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci;

e. datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;

f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;

g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;

h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

i. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

1.4.[1]: Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:

a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d. Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci (jeżeli dotyczy),

e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,

f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

1.5.: W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 1.4. lub 1.4.[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.

1.6.: Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 1.4. lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca Usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

1.7.: 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.

1.8.: 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 1.7.) 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.

1.8.[1]: W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, Dostawca Usług sporządza protokół ze złożenia reklamacji, obejmujący co najmniej informacje, o których mowa w pkt. 1.4. lit. a-c. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana Abonentowi na trwałym nośniku.

1.9.: Reklamacja Usługi komunikacji elektronicznej może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.

1.10.: W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.

1.11.: Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć:

a. reklamację Usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji

b. reklamację Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą komunikacji elektronicznej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

1.12.: 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.

1.13.: [usunięty]

1.14.: 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.

1.15.: Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i 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.

1.16.: 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.

1.17.: 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.

1.18.: W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca Usług przekazuje Abonamentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.