

Szanowni Państwo,

informujemy, że w związku z wejściem w życie rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. z 2025 poz. 1371, zwanego dalej „Rozporządzeniem”), które nastąpi w dniu 14 marca 2026 roku, zmianie ulegnie **Regulamin Świadczenia Usług komunikacji elektronicznej „Telegrosik”** (zwany dalej „Regulaminem”).

Zgodnie z art. 306 ust. 1 pkt 1 lit. a) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm., zwanej dalej „PKE”) mamy możliwość jednostronnej zmiany warunków umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

W pozostałym zakresie Regulamin nie ulega zmianie, w szczególności zmianie nie ulegają zakres i ceny Usług.

W przypadku braku akceptacji zmian, na podstawie art. 306 ust. 2 PKE przysługuje Państwu do dnia 13 marca 2026 r. prawo do wypowiedzenia umowy.

W wyniku wejścia w życie Rozporządzenia zmianie ulega procedura reklamacyjna określona w Regulaminie.

Zmiany obowiązują od 14 marca 2026 r.

Nowe brzmienie procedury reklamacyjnej (§ 9. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji):

§ 9. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Spółka jest obowiązana do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej z tytułu:
 - a. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;
 - b. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Spółka niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
3. Jednostką Spółki rozpatrującą reklamacje dotyczące Usług, w zakresie objętym odpowiedzialnością Spółki, jest BOK.
4. Reklamację wnosi się:

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK (wizyta w siedzibie Spółki pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1), przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską,
 - b. ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Spółki pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1;
 - c. telefonicznie pod numerem telefonu: 32 270 48 89 (z telefonu komórkowego) lub 801 881 900 (z budki telefonicznej);
 - d. na adres poczty elektronicznej na adres: bok@telegrosik.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b. przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. numer seryjny Karty telegrosik oraz kod PIN wraz z dowodem zakupu Karty telegrosik w postaci wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie www.telegrosik.pl lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny, które pozwala na powiązanie Klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny, a w przypadku karty fizycznej, należy załączyć reklamowaną Kartę telegrosik wraz z dowodem zakupu Karty telegrosik w postaci wydruku z terminala, wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie www.telegrosik.pl lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny Karty telegrosik, które pozwala na powiązanie klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny,
 - e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Regulaminu lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - f. numer rachunku bankowego, rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - g. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - h. podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ustępie powyżej, Spółka niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Spółka wskazuje element lub elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełniania braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. Spółka odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 lit. g. powyżej, Spółka przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
8. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca Spółkę przyjmująca reklamację niezwłocznie 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. 5 lit. a.-c.

9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca Spółkę przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, Spółka potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie osoba reprezentująca Spółkę w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Spółka rozpatrującej reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę i dane kontaktowe Spółki umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Regulaminu 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;
 - kwoty podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości Konta karty, którego dotyczyła reklamacja lub zwiększenia Konta Karty wskazanej przez Klienta w reklamacji; zwrot reklamowanych środków nastąpi w ciągu do 14 dni od uznania reklamacji przez Spółkę. Spółka może wysłać nową Kartę na wskazany przez reklamującego adres.
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
12. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej.
13. Spółka przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 lit. g., Spółka przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
14. Jeżeli Spółka nie rozpatrzyła reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez

rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

15. Jeżeli przekazana przez Spółkę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
16. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Spółki bez konieczności zapłaty odszkodowania.
17. Reklamacji nie podlega towar posiadający uszkodzenia mechaniczne powstałe na skutek korzystania karty w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem.