



TELEPOLSKA

TelePolska Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 123a
02-017 Warszawa

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że w związku z wejściem w życie Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z dnia 7 marca 2014 r. poz. 284.) wydanego na podstawie art. 106 ustawy z dnia 16 lipca 2014 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800), tj. z dnia 10 stycznia 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 243), które w całości zastępuje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej z dnia 1 października 2004 r. (Dz.U. Nr 226, poz. 2291) TelePolska Sp. z o.o. na podstawie obowiązujących przepisów jest zobowiązana do wprowadzenia zmian w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r. dostosowujących go do Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej zmieniają się zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

Wszystkie wprowadzone zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

Podkreślamy, iż bez zmian pozostają pozostałe postanowienia we wiążącej Państwa umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności w odniesieniu do cen i zakresu usług oraz okresu na jaki zostały zawarte umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zaznaczamy, że nie wzrosną obowiązujące Państwa opłaty za usługi świadczone przez TelePolska Sp. z o.o.

Wprowadzone zmiany nie wymagają podejmowania przez Państwa żadnych działań.

W związku z opisanymi powyżej zmianami przepisów prawa TelePolska Sp. z o.o. proponuje zmianę warunków zawartych z Państwem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w zakresie zmian w § 9 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r.

Jeżeli Państwa umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych została zawarta w trybie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. Nr 19, poz. 177), tj. z dnia 28 maja 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 907), a wprowadzenie wszystkich łącznie wskazanych zmian do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi istotną modyfikację jej treści w stosunku do oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy, to zmiana taka prowadziłaby do ponownego negocjowania warunków zamówienia. W związku z tym możliwe byłoby poszerzenie zakresu zamówionych usług, które nie było pierwotnie przewidziane, a wówczas zmiana taka byłaby niedopuszczalna i zgodnie z art. 144 ust. 2 ustawy Prawo zamówień Publicznych podlegałaby unieważnieniu. W takiej sytuacji powyższe zmiany Państwa nie dotyczą.

W związku ze zmianą wynikającą z Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej zmienia się § 9 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r.

W Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r. ulega wykreśleniu cały § 9. Postępowanie reklamacyjne w brzmieniu:

„§ 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamację może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
2. Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
 - a) Niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług.
 - b) Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej.
 - c) Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
3. Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
4. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, telefonicznie na numer: (22) 397-33-33, lub faksem na numer (22) 397-33-99, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@telepolska.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
5. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora, tj. Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w miejscu wskazanym w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.



TELEPOLSKA

7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@telepolska.pl, Operator obowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi 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. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, Numer Abonenta lub adres miejsca zakończenia sieci, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności, podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
10. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje płatności należności wynikającej z Faktur, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji, dotyczącej wysokości naliczonych opłat za czas trwania postępowania reklamacyjnego, odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.
11. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 9, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
12. Poza elementami wskazanymi w ust. 9, reklamacja w przypadku gdy dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, powinna zawierać datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy.
13. Poza elementami wskazanymi w ust. 9, reklamacja w przypadku, gdy dotyczy niedotrzymania z winy Operatora, określonego w Umowie, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, powinna zawierać datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
14. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 9, 11-13 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
15. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia, reklamacja uważana jest za uwzględnioną.
16. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację, powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy, podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
17. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innego kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy Abonenta, przekazem pocztowym albo zaliczane na poczet przyszłych należności za świadczone przez Operatora Usługi. Przysługujące Abonentowi od Operatora kwoty pieniężne są wypłacane Abonentowi w terminie 30 dni od otrzymania wniosku Abonenta.
18. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna, poza elementami wskazanymi w ust. 16, zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne, a także powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
19. Abonent może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy) dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
20. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U.2004. Nr 226, poz. 2291).”

Poniżej przedstawiamy proponowane zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r. Zmieniony Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 roku obowiązuje począwszy od dnia 8 czerwca 2014 roku. Jednocześnie informujemy, iż w przypadku braku akceptacji przez Państwa proponowanych poniżej zmian dokonanych w wiążącym Państwa Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r., przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia wiążącej Państwa umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie do dnia wejścia zmian. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przysługuje roszczenie o zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, jeżeli taka ulga została przewidziana w wiążącej Państwa umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony.



TELEPOLSKA

W Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r. § 9 otrzymuje brzmienie:

„§ 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamację może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
2. Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej.
5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora, tj. Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów, telefonicznie na numer: (22) 397-33-33, lub faksem, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@telepolska.pl.
7. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
8.
 1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a;
 - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. b;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w ppkt 7;
 - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 pkt 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 8 pkt 1 ppkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10.
 1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.



TELEPOLSKA

2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
 4. Przepisu pkt 2 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.
1. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 8 pkt 1 ppkt 8;
 - 5) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy;
 - 6) dane identyfikujące poważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
 3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 12.
1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
 3. Przepisu pkt 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 pkt 3 oraz ust. 11 pkt 2 i ust. 11 pkt 3 ppkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiły reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 13.
1. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 2. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 3. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
 4. Abonent może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, dodatkowo w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy) dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.”

Wszelkie informacje, w tym wzory obowiązujących dokumentów oraz Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r. oraz aktualna oferta TelePolska Sp. z o.o. są dostępne na stronie internetowej www.telepolska.pl w zakładce dokumenty.

W przypadku jakichkolwiek pytań jesteśmy do Państwa dyspozycji pod numerem BOK TelePolska: (22)-397-33-33, adresem e-mail: bok@telepolska.pl oraz w siedzibie Spółki. Raz jeszcze podkreślamy, że nie zmienili się ceny w obowiązującym Państwa Cenniku Promocyjnym oraz, iż w związku z wprowadzonymi zmianami nie muszą Państwo dokonywać żadnych czynności.

Z wyrazami szacunku,
Zespół TelePolska Sp. z o.o.