

## JAKIE PRZYSŁUGUJE CI ODSZKODOWANIE?



Wysokość odszkodowania określa regulamin usługi.

Dostawcy usług telekomunikacyjnych odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej zgodnie z Kodeksem cywilnym.

## JEŚLI ODPOWIEDŹ DOSTAWCY USŁUG NA REKLAMACJĘ NIE JEST DLA CIEBIE SATYSFAKCUJĄCA:

skorzystaj z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE – BEZPŁATNIE! lub skieruj sprawę do sądu powszechnego.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów daje możliwość polubownego zakończenia sprawy szybciej i taniej niż przez sąd powszechny.

WIĘCEJ INFORMACJI UZYSKASZ,  
KONTAKTUJĄC SIĘ Z CENTRUM  
INFORMACJI KONSUMENCKIEJ UKE

📞 22 330 4000

koszt połączenia zgodny  
z cennikiem dostawcy usług

🌐 [pue.uke.gov.pl](http://pue.uke.gov.pl)

[cik.uke.gov.pl](http://cik.uke.gov.pl)

## REKLAMACJA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ

UKE



## MASZ PROBLEM Z USŁUGĄ TELEKOMUNIKACYJNĄ?

### ZŁÓŻ REKLAMACJĘ!

### REKLAMACJĘ MOŻESZ ZŁOŻYĆ



PISEMNI



MAILOWO



TELEFONICZNIE



OSOBIŚCIE

## W REKLAMACJI PODAJ:

- a **imię i nazwisko** (lub nazwę firmy)
- b **adres**
- c **numer ewidencyjny** z rachunku lub **numer telefonu**
- d **co reklamujesz i za jaki okres**
- e **okoliczności** uzasadniające reklamację
- f **wysokość odszkodowania**, jeśli takiego żądasz
- g **numer konta bankowego lub adres** do wypłaty odszkodowania
- h **datę zawarcia umowy**, jeśli reklamujesz niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia usług
- i **PODPISZ SIĘ!**



Jeśli reklamacja nie będzie kompletna – dostawca poprosi cię o uzupełnienie. Brak uzupełnienia oznacza pozostawienie jej bez rozpatrzenia.



**Masz 12 miesięcy na złożenie reklamacji.** Po tym terminie dostawca może pozostawić reklamację bez rozpatrzenia.

Dostawca usług ma

# 30 dni

na rozpatrzenie reklamacji.

Jeśli nie rozpatrzy jej w terminie, oznacza to, że reklamacja została uwzględniona.

## ODPOWIEŹ NA REKLAMACJĘ POWINNA ZAWIERAĆ:

- nazwę jednostki dostawcy rozpatrującej reklamację,
- wskazanie dnia złożenia reklamacji,
- informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- w przypadku uznania reklamacji – określenie wysokości odszkodowania i terminu jego wypłaty,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie do dalszego dochodzenia roszczeń,
- uzasadnienie, jeśli reklamacja została rozpatrzona negatywnie,
- imię i nazwisko upoważnionego pracownika dostawcy wraz z zajmowanym przez niego stanowiskiem.