

Olsztyn, 13 lutego 2026 r.

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że w związku z wejściem w życie przepisów Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 roku w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. 2025 r. poz. 1371), INTELLY Niski Stypułkowski Błaszczuk Spółka Jawna z siedzibą w Olsztynie, ul. Wincentego Pstrowskiego 31, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie pod numerem KRS: 0000669710, NIP: 7391973695, zwana dalej Operatorem, wprowadza zmiany do Regulaminu Korzystania z usług telekomunikacyjnych INTELLY. Konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

Zmiany dotyczą procedury reklamacyjnej.

1. W Rozdziale VIII „Reklamacje”, w § 19 dotychczasowe postanowienia ustępów od 7 do 12 zastąpiono postanowieniami od 7 do 12 o treści:

7. *W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego w formie pisemnej:*

a. w Biurze Obsługi Abonenta osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie,

b. przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

8. *W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację 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. 6 lit a-c.*

9. *W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie albo na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie, przekazując potwierdzenie reklamującemu na trwałym nośniku.*

10. *Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.*

11. *W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 6, Operator niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia złożenia.*

12. *W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 6 lit. h, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.*

2. W Rozdziale VIII „Reklamacje”, w § 20 w miejsce dotychczasowych ustępów od 1 do 10 wprowadzono postanowienia ustępów od 1 do 7 o treści:

1. *Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w § 19 ust 12, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.*
2. *Odpowiedź na reklamację zawiera:*
 - a. *nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:*
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,
 - datę złożenia reklamacji,
 - b. *informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji,*
 - c. *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,
 - d. *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 postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 9 sierpnia 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej,*
3. *W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.*
4. *W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 3, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.*
5. *Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.*
6. *W przypadku nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, reklamację uważa się za uwzględnioną zgodnie z wolą reklamującego.*
7. *Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację rozumie się jej wysłanie przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.*

a dotychczasowym postanowieniom od ust. 11 do 14 nadano nowe numery od 8 do 11.

Zmiany wchodzi w życie z dniem 14 marca 2026 r.

W przypadku braku akceptacji zmian przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie do dnia 14 marca 2026 roku. Informujemy, że w przypadku wypowiedzenia przez Państwa Umowy przed upływem okresu zobowiązania do korzystania z Usług, Operatorowi przysługuje prawo do żądania odszkodowania, które nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych stanowiących cenę za świadczone Abonentowi Usługi, które Abonent byłby zobowiązany uiścić do czasu zakończenia okresu zobowiązania do korzystania z Usług.

Z poważaniem
BIURO OBSŁUGI KLIENTA