



## Zmieniamy regulaminy w usługach na abonament dla klientów indywidualnych – tryb reklamacyjny

W dniu 14 marca 2026 r. zmodyfikujemy zapisy dotyczące trybu reklamacyjnego usług komunikacji elektronicznej i usług fakultatywnego obciążania rachunku.

### Z czego wynikają te zmiany

Zmiany oraz ten obowiązek informacyjny realizujemy 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.

### Jakie dokumenty zmieniamy

Zmieniamy regulaminy świadczenia usług, które opisują tryb reklamacyjny.

### Co oznacza to dla Ciebie?

- Nie musisz nic podpisywać ani akceptować, żeby dalej korzystać z naszych usług.
- Ta informacja nie oznacza zmiany opłat.

### Najistotniejsze zmiany w trybie reklamacyjnym

Dla reklamacji złożonych od 14 marca 2026 r.:

1. Potwierdzimy przyjęcie każdej reklamacji na trwałym nośniku. W przypadku reklamacji złożonych ustnie w salonie potwierdzeniem będzie Protokół przyjęcia reklamacji.
2. Jeśli w reklamacji nie podadzą nam Państwo danych potrzebnych do jej prawidłowego rozpatrzenia, poprosimy o ich uzupełnienie.
3. W odpowiedziach na reklamacje będziemy zawierać nasze dane kontaktowe.
4. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji i odpowiedzi udzielanej na piśmie, zrobimy to przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
5. W przypadku gdy nie określą Państwo sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, prześlemy ją w sposób wskazany przez Państwa w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.
6. Jeśli nie otrzymają Państwo odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali.
7. Dodatkowo w celu ułatwienia i ujednoczenia procesu składania reklamacji, zaktualizowaliśmy zapisy dotyczące tego trybu we wszystkich naszych dokumentach. Zmiany te mają wyłącznie charakter administracyjny i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków. Dzięki temu, niezależnie od tego, kiedy zawarli Państwo z nami umowę, zasady składania reklamacji będą teraz takie same, a cała procedura jeszcze bardziej przyjazna i przejrzysta. Zmiany te to jedynie poprawki redakcyjne, które nie zmieniają Państwa dotychczasowych praw ani obowiązków. Na końcu tego komunikatu znajdą Państwo zaktualizowane, ujednoczone postanowienia.

Jeśli nie zgadzają się Państwo na te zmiany, to do 13 marca 2026 r. (włącznie) mogą Państwo rozwiązać umowy, do których stosujemy zmieniane regulaminy.

Zmiany wprowadzamy w związku z nowelizacją przepisów prawa, dlatego w przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony, przysługuje nam prawo do dochodzenia odszkodowania.

Jeśli w ramach umowy korzystali Państwo z urządzeń wypożyczonych takich jak modem, dekodery, to w ciągu 14 dni od zakończenia świadczenia usług należy je zwrócić.

## Nowe brzmienie trybu reklamacyjnego

Od 14 marca 2026 r. we wszystkich łączących nas regulaminach świadczenia usług w ofercie Orange na abonament, zapisy dotyczące trybu postępowania reklamacyjnego będą brzmieć następująco:

### Reklamacje

#### § 1.

1. Mogą Państwo złożyć reklamację, jeżeli z naszej winy:
  - 1) nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w terminie,
  - 2) nie wykonaliśmy Usługi albo wykonaliśmy ją nieprawidłowo,
  - 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość rachunku, z tytułu usług komunikacji elektronicznej lub usług innych dostawców, które doliczamy do naszego rachunku (usługi fakultatywnego obciążenia rachunku).
2. Reklamację mogą Państwo złożyć:
  - 1) elektronicznie,
  - 2) telefonicznie,
  - 3) pisemnie,
  - 4) w salonie.
3. Jeżeli złożyli Państwo reklamację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w ciągu 14 dni. Przyjęcie reklamacji w Salonie potwierdzimy od razu. Potwierdzenie prześlemy na trwałym nośniku.
4. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
  - 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
  - 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je niewłaściwie,
  - 3) dnia doręczenia Państwu rachunku z nieprawidłowymi opłatami.Po tym terminie nie będziemy rozpatrywać reklamacji, o czym od razu Państwa poinformujemy.
5. W reklamacji powinni Państwo podać:
  - 1) imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
  - 2) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem i okres, którego ona dotyczy,
  - 3) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
  - 4) datę zawarcia Umowy i termin, w którym mieliśmy rozpocząć świadczenie Usług (jeśli składają Państwo reklamację na to, że nie rozpoczęliśmy świadczenia Usług w terminie),
  - 5) wysokość odszkodowania lub innej należności, której Państwo żądają, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wnioski żebyśmy przeznaczyli je na zapłatę za przyszłe rachunki,
  - 6) sposób, w jaki mamy przekazać Państwu odpowiedź na reklamację,
  - 7) podpis – jeśli reklamacji składają Państwo pisemnie.
6. Jeżeli nie podadzą Państwo tych informacji i uniemożliwi nam to prawidłowe rozpatrzenie reklamacji poprosimy o jej uzupełnienie, o czym Państwa poinformujemy. Wskażemy - co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewnimy Państwu minimum 7 dni) oraz poinformujemy, że nie rozpatrymy reklamacji, jeśli nie uzupełnią Państwo brakujących danych w tym terminie.
7. Na reklamację odpowiemy do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
8. W odpowiedzi której Państwu udzielimy musimy podać:
  - 1) nasze dane kontaktowe,
  - 2) kiedy Państwa reklamacja do nas wpłynęła,
  - 3) informację o tym, czy uznajemy czy nie uznajemy reklamacji,
  - 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że przeznaczymy je na zapłatę za przyszłe rachunki,

- 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i że mają Państwo prawo dochodzić swoich racji w sądzie, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
9. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeśli będziemy udzielać odpowiedzi na papierze odpowiedź prześlemy przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
10. W przypadku gdy nie określi Państwo sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, prześlemy ją w sposób wskazany przez Państwa w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.
11. Jeśli nie otrzymali Państwo odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali.
12. Jeśli uwzględnimy reklamację, która ma wpływ na wysokość opłat, które naliczyliśmy wystawimy korektę rachunku. Kwotę, zgodnie z Państwa życzeniem, zwrócimy przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo przeznaczymy na zapłatę przyszłych rachunków.
13. Jeżeli uwzględnimy Państwa reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, to zwrócimy Państwu pobraną opłatę za rachunek szczegółowy.
14. Są Państwo zobowiązani do terminowej zapłaty za Usługi, które nie są przedmiotem reklamacji.
15. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, możemy potrącić z kwoty, która przysługuje Państwu z uznanej reklamacji. Wskazemy to potrącenie na kolejnym rachunku.