

# Procedura reklamacji dla klientów indywidualnych - Internet

## Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - 1) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym nieosiągnięcia określonego w Umowie, Regulaminie lub Cenniku poziomu jakości świadczonej Usługi,
  - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. 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.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) albo przesyłką kurierską,
  - 2) ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
  - 3) w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej za pośrednictwem wiadomości mailowej przesłanej na adres: [eboa@ipgo.pl](mailto:eboa@ipgo.pl)
  - 4) telefonicznie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1),
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - 7) numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6),
  - 8) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
  - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, w terminie 7 dni od otrzymania wezwania. W wezwaniu Dostawca wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
8. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 pkt 9), Dostawca 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.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi:
  - 1) w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie,
  - 2) ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie albo w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
12. W stosunku do Abonentów za nienależyte wykonanie Umowy przez Dostawcę uznane będą znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości Usługi dostępu do Internetu (w tym przepływności), które wskazujemy w Umowie, Cenniku, Regulaminie, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

### **Odpowiedź na reklamację**

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Dostawca nie rozpatrzył 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.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację, jej dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
    - a) numer telefonu,
    - b) adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
  - 2) informację o dacie złożenia reklamacji,
  - 3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
    - a) terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie polubownego rozwiązania sporu w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. Dostawca przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w § 19 ust. 8.
4. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Dostawcę odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
5. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 4, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
6. Jeżeli przekazana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, 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.