

Informacja o zmianach warunków umownych dla abonentów KRUSZ-LAN

Informujemy o wprowadzeniu zmian w umowie abonenckiej na świadczenie usług telekomunikacyjnych przez ZIBED Dariusz Ziętara, Tomasz Ziętara s.c. Zmiany wynikają ze zmiany przepisów prawa.

Zmiany dotyczą zasad składania i rozpatrywania reklamacji i mają na celu zwiększenie uprawnień klientów uproszczenie procedur reklamacyjnych.

Zmiany umowy wchodzi w życie 01.03.2026r.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia dodatkowych opłat w terminie do dnia 28.02.2026r. Jeżeli akceptują Państwo zmiany nic nie trzeba robić.

Zakres zmian w umowie:

Wprowadzamy paragraf „Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji”:

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - (1) z naszej winy nie dotrzyaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
 - (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
 - (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegnie on od:
 - (1) ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - (2) dnia, w którym nienależycie wykonaliśmy Usługę;
 - (3) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługę;
 - (4) doręczenia Ci faktury z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.
- c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
 - (1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
 - (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
 - (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
 - (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;
 - (5) za pomocą formularza na naszej Stronie Internetowej (w tym poprzez system e-BOK).
- d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
 - (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
 - (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
 - (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);

- (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
- (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
- (6) przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);
- (7) Twój ewidencyjny numer Abonenta (jeżeli takowy Ci przypisaliśmy);
- (8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
- (9) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz też zawnieioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
- (10) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

- e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie – od razu, jeżeli składasz reklamację osobiście w naszym BOK. A jeżeli składasz ją w inny sposób – niezwłocznie wyznaczmy Ci na to dodatkowo, co najmniej 7-dniowy termin. Prosimy, ażebyś uzupełnił reklamację w tym czasie. W przeciwnym razie będziemy bowiem mogli pozostawić ją bez rozpoznania.
- f. Niezwłocznie potwierdzimy Ci przyjęcie Twojej reklamacji złożonej w naszym BOK. W pozostałych przypadkach – potwierdzenie prześlemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację).
- g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
 - (1) nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
 - (2) dzień złożenia reklamacji;
 - (3) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
 - (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
 - (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - (6) dane naszego pracownika, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.Jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji, odpowiedź wysyłaną papierowo (choć możesz ją otrzymać także w inny sposób – spójrz na lit. i poniżej) prześlemy Ci listem poleconym, a każdorazowo uzupełnimy ją o uzasadnienie faktyczne i prawne.
- i. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu. Jeżeli złożysz reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, to potwierdzimy Ci przyjęcie reklamacji oraz udzielimy na nią odpowiedzi także w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi na reklamację, to na Twoje żądanie (złożone w BOK, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) niezwłocznie prześlemy Ci ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Daj nam proszę znać preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
- k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.