

Fiberway sp. z o.o. z siedzibą w Niepołomicach

ul. Jagiellońska 6, 32-005 Niepołomice
KRS: 0000396676, NIP: 6832076407, REGON: 122410479
NR RPT: 9750

Szanowni Państwo,

w związku ze zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na świadczenie przez nas usług, konieczne jest wprowadzenie zmian do łączącej nas umowy związanej z dostępem do usług komunikacji elektronicznej (telekomunikacyjnych), w tym regulaminu świadczenia usług, stanowiącego jej integralną część.

W dniu 14 marca 2026 r. weszły w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. z 2025 r. poz. 1371). Zmiany te obowiązują z dniem doręczenia Wam niniejszej informacji.

Natomiast z dniem 1 kwietnia 2026 r. konieczne będzie wykonywanie obowiązków związanych z wystawianiem faktur ustrukturyzowanych w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) abonentom prowadzącym działalność gospodarczą, którzy podali przy umowie swój numer identyfikacji podatkowej (NIP). Informujemy, że postanowiliśmy, że – na zasadzie dobrowolności – będziemy wystawiać faktury ustrukturyzowane także abonentom nieprowadzącym działalności gospodarczej. Zmiany te będą obowiązywać od dnia 1 kwietnia 2026 r.

Zmianie ulegnie więc sposób, w jaki załatwiana będzie ewentualnie złożona przez Ciebie reklamacja oraz sposób wystawiania i udostępniania faktur.

Wyjaśniamy, że wprowadzane przez nas zmiany w treści umowy nie wpłyną na warunki cenowe ani na parametry jakościowe świadczonych przez nas na Twoją rzecz usług komunikacji elektronicznej (telekomunikacyjnych).

Jeśli akceptujesz zmiany – nie musisz nic robić. Zmiany wejdą w życie we wskazanych wyżej terminach.

Jeśli nie akceptujesz zmian, które opisaliśmy poniżej, masz prawo do wypowiedzenia łączącej nas umowy w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania niniejszej informacji. Pamiętaj, o tym, że wypowiadając łączącą nas umowę – o ile jest to umowa na czas określony – jesteś zobowiązany do zapłaty na naszą rzecz:

- jeżeli Twoja umowa została zawarta w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* – przyznanej Ci przy zawieraniu umowy ulgę pomniejszoną o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania;
- jeżeli Twoja umowa została zawarta w oparciu o przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej - odszkodowania*, tj. opłat abonamentowych za okres od dnia wypowiedzenia umowy, do dnia, do którego umowa miała trwać.

Szczegółowe zasady i tryb wypłaty na naszą rzecz ulg lub odszkodowania z tego tytułu określa Twoja umowa.

A. Zakres wprowadzonych zmian związanych z załatwianiem i wnoszeniem reklamacji:

- 1) reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu Aktywacji, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia;
- 2) przez rozpatrzenie reklamacji rozumiemy wysłanie do Ciebie odpowiedzi – w ciągu 30 dni – o uwzględnieniu bądź o nieuwzględnieniu reklamacji;
- 3) doprecyzowujemy, że dodatkowym sposobem zgłoszenia reklamacji jest – obok dotychczasowych sposobów – przesłanie jej pisemnie przesyłką kurierską;

- 4) doprecyzowujemy, że w reklamacji powinno się wskazać sposób, w jakim powinna zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- 5) zmieniamy sposób, w jaki potwierdzimy złożenie przez Ciebie reklamacji:
 - a) jeżeli złożysz reklamację w BOK, pracownik BOK niezwłocznie potwierdzi jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnie – sporządzony zostanie protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia zostanie Ci przekazana;
 - b) w formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, a także telefonicznie lub na nasz adres e-mail: potwierdzimy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie otrzymasz od nas odpowiedź na przedmiotową reklamację;
 - c) potwierdzenie przyjęcia reklamacji zawsze otrzymasz na Trwałym nośniku;
- 6) jeżeli Twoja reklamacja nie zawiera wszystkich elementów wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa, wezwiemy Cię do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni wskazując, elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczając Cię o tym, że w razie nieuzupełnienia tych braków pozostawimy Twoją reklamację bez rozpoznania. Jeżeli dla prawidłowego rozpatrzenia Twojej reklamacji uzupełnienie tych braków nie będzie niezbędne, nie będziemy Cię wzywać do ich uzupełnienia;
- 7) jeśli nie uzupełnisz reklamacji pomimo wezwania Cię do jej uzupełnienia – pozostawimy ją bez rozpoznania. Jeśli natomiast uzupełnisz braki – reklamacja wywoła skutki od dnia jej wniesienia;
- 8) w przypadku niewskazania nam, w jaki sposób mamy przekazać Ci odpowiedź na reklamację, mamy prawo wezwać Cię do uzupełnienia takiego braku albo udzielić odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej lub pisemnej bądź w taki sam sposób, w jaki została złożona reklamacja;
- 9) będziemy potwierdzać złożenie reklamacji, niezależnie od tego, kiedy zostanie udzielona odpowiedź na reklamację;
- 10) zmieniamy zakres informacji, jakie powinna zawierać odpowiedź na reklamację. W odpowiedzi wskażemy:
 - a) nazwę Dostawcy usług i jego adres lub dane BOK rozpatrującego reklamację, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwi Ci kontakt ws. reklamacji;
 - b) informację o dacie złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*;
 - f) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części – odpowiedź na reklamację będzie dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, przy czym, nawet w przypadku odpowiedzi udzielonej na papierze, nie zawsze będziemy Ci ją wysyłać przesyłką poleconą;
- 11) jeżeli nie dotrze do Ciebie przygotowana przez nas odpowiedź na reklamację, na Twoje żądanie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia takiego żądania, ponownie prześlemy Ci tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Ciebie w tym żądaniu;
- 12) w związku z powyższym uchylamy dotychczasowe postanowienia dotyczące zasad przyjmowania, potwierdzania i załatwiania reklamacji, które są sprzeczne ze zmianami wyżej opisanymi.

B. Zakres wprowadzonych zmian związanych z wystawianiem i udostępnianiem faktur w KSeF:

- 1) do regulaminu dodajemy nową definicję: **KSeF** – która oznacza *system informatyczny Krajowy System e-Faktur, o którym mowa w art. 106nd ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.)*;
- 2) będziemy wystawiać faktury ustrukturyzowane w KSeF lub – w przypadku braku dostępu do tego systemu – faktury elektroniczne zgodne ze wzorem faktury ustrukturyzowanej;
- 3) faktury ustrukturyzowane będziesz otrzymywać za pośrednictwem KSeF, a dodatkowo wizualizacja faktury wraz z wykazem wykonanych Usług, zostanie Ci udostępniona poprzez Panel klienta lub pocztę elektroniczną;
- 4) faktury elektroniczne (wystawiane w razie niedostępności KSeF) będziemy Ci dostarczać wraz z wykazem wykonanych Usług za pośrednictwem e-BOK. Następnie, w terminach wynikających z przepisów prawa, prześlemy taką fakturę do KSeF, w celu nadania jej numeru identyfikującego;
- 5) przekazanie faktury (ustrukturyzowanej lub elektronicznej), będzie równoznaczne z poinformowaniem Cię o jej wystawieniu.

Opisany wyżej sposób będziemy stosować niezależnie od tego czy prowadzisz działalność gospodarczą i w umowie podałeś nam swój NIP czy też takiej działalności nie prowadzisz i podałeś nam swój PESEL.

Jeśli masz jakiegokolwiek pytania lub wątpliwości, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu 123 12 12 13.

Z poważaniem,
Zespół Obsługi Klienta
Fiberway sp. z o.o.