INTERNET TELEWIZJA TELEFON www.4-net.pl biuro@4-net.pl tel. 32 739 02 50

Orzesze, 13.02.2026r.

Szanowni Klienci,

informujemy, że od dnia 14 marca 2026 r. wchodzi Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji, które wprowadza zmiany w dotychczasowych zasadach składania i rozpatrywania reklamacji. Wymaga to aktualizacji Informacji Przedumownych(Regulaminu) Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez 4NET S.C. Poniżej przedstawiamy treść zmian, którę będą obowiązywać od dnia 14.03.2026r.

Co to oznacza dla Ciebie?
Nie musisz nic podpisywać ani akceptować, żeby dalej korzystać z naszych usług. Ta informacja nie oznacza zmiany opłat.

W przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian, przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie zmian tj. do dnia 14 marca 2026 roku. Ponieważ wprowadzane zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, wypowiedzenie Umowy Abonenckiej będzie wiązało się przez Państwa z obowiązkiem zwrotu udzielonych ulg lub zapłaty odszkodowania na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej i Informacjach Przedumownych(Regulaminie).

Podkreśleniem zaznaczono tekst wprowadzany, zaś skreśleniem tekst usuwany. Brak zaznaczeń oznacza brak zmian w dotychczasowych postanowieniach.

XVI. Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja powinna zawierać:
1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4) Numer Indentyfikacyjny lub adres Lokalu;
5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
7) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
7) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź Abonentowi
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-~~5, 7 lub~~ 8, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni od dnia otrzymania

wezwania, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może zostać złożona ustnie, pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub ~~drogą elektroniczną~~ przesyłką pocztową lub kurierską, ~~o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości~~, telefonicznie, w formie elektronicznej z wykorzystaniem świrodków komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie ~~w formie pisemnej.~~ W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową lub kurierską Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany ~~niezwłocznie~~ potwierdzić jej przyjęcie w terminie 14 dni od jej doręcznienia. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany ~~niezwłocznie~~ potwierdzić jej przyjęcie w terminie 14 dni od jej doręcznienia. Potwierdzenie reklamacji zawiera dzień złożenia reklamacji oraz jest przekazane Abonentowi na trwałym nośniku.
5. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.
6. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Taka odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, zostać doręczona reklamującemu przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
7. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
8. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich poprzez złożenie wniosku do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (www.uke.gov.pl).