

Szanowni Państwo,

W związku ze zmianą przepisów prawa związanych z rozpatrywaniem reklamacji usługi telekomunikacyjnej i ustawy o ochronie danych osobowych, jak również koniecznością zmiany postanowień Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Peoplefone Polska S.A. dla Abonentów, które stanowią niedozwolone klauzule umowne, w oparciu o § 15 ust. 3 Regulaminu dokonujemy następujących zmian w przedmiotowym Regulaminie:

1. § 8 ust. 11 otrzymuje następujące brzmienie:

*„11. Abonent może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, która miała miejsce nie dawniej niż 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym przerwa została zakończona, jak również za okres przerwy nie dłuższy niż 12 miesięcy.”*

2. § 9 ust. 7 otrzymuje następujące brzmienie:

*„7. W przypadku naruszenia przez Abonenta jakiegokolwiek ze zobowiązań opisanych powyżej, Operator ma prawo zawiesić na czas określony realizację wszystkich Usług Telekomunikacyjnych świadczonych temu Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań (naruszeń) w terminie 7 dni od daty wezwania.”*

3. § 10 ust. 12 otrzymuje następujące brzmienie:

*„12. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą Rachunku Telekomunikacyjnego przez okres dłuższy niż 14 dni, Operator ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do uregulowania płatności w terminie 7 dni od daty wezwania.”*

4. § 11 REKLAMACJE otrzymuje następujące brzmienie:

#### **“§ 11 [REKLAMACJE]**

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług:

- a) w formie pisemnej – na adres korespondencyjny Operatora;
- b) ustnie;
- c) w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.

2. Za dzień wniesienia reklamacji ustnej telefonicznie przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej uznaje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego do Operatora. Za dzień wniesienia reklamacji pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora uznaje się datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Operatora.

3. Operator zobowiązany jest potwierdzić Abonentowi fakt wniesienia reklamacji w terminie 14 dni. Z obowiązku potwierdzenia wniesienia reklamacji Operator jest zwolniony w przypadku rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko Abonenta albo jego nazwę wraz z adresem jego siedziby lub adresem zamieszkania,
- b) przedmiot reklamacji i wskazanie reklamowanego Okresu Rozliczeniowego,
- c) opis okoliczności uzasadniających wniesienie reklamacji,
- d) przydzielony Numer Telefoniczny, którego reklamacja dotyczy;
- e) datę zawarcia Umowy i wskazany w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi;
- f) w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wskazanie jej wysokości,

a także numeru rachunku bankowego lub adresu właściwego do wypłaty albo złożenie wniosku o zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych płatności;

g) czytelny podpis Abonenta w razie wnoszenia reklamacji w formie pisemnej

5. W przypadku, gdy wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej Operator, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia. Jednocześnie Operator poucza Abonenta, że brak uzupełnienia reklamacji w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator pozostawia bez rozpoznania reklamację, której braku Abonent nie uzupełnił w wyznaczonym przez Operatora terminie.
6. Wszelkie reklamacje rozpatrywane będą przez Operatora w terminie do 30 dni od ich złożenia.
7. W przypadku reklamacji wnoszonych w formie pisemnej albo ustnie potwierdzenie przyjęcia reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje na papierze, chyba, że Abonent wyrazi zgodę na potwierdzenie przyjęcia reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Zgoda Abonenta może być wyrażona w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu.
8. W przypadku reklamacji wnoszonych w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora, potwierdzenie przyjęcia reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej przy użyciu którego złożono reklamację.
9. Zapłata odszkodowania następuje w terminie do 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.
10. Abonent może wnieść reklamację 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 Telekomunikacyjnego zawierającego nieprawidłowe naliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. Jeżeli Abonent jest Konsumentem przysługuje mu także prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym.”
5. § 13 ust. 5 otrzymuje następujące brzmienie:

„5. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. umożliwia Abonentom wgląd do treści swoich danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.”

Proponowane zmiany przepisów Regulaminu zamieszczone są również na naszej stronie internetowej: [www.plfon.pl](http://www.plfon.pl) i wejdą w życie w terminie miesiąca od daty otrzymania przez Państwo niniejszego zawiadomienia.

Jednocześnie informujemy, że na podstawie § 15 ust. 4 Regulaminu w przypadku braku zgody na proponowaną zmianę przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia Umowy. Z uwagi na fakt, że konieczność zmiany wynika bezpośrednio ze zmian przepisów prawa oraz usunięcia niedozwolonych klauzul umownych, **w takim wypadku Operatorowi przysługuje od Państwa zwrot Opłaty Wyrównawczej.**