



Al. Jerozolimskie 179 • 02-222 Warszawa • tel. tel +48 22 3117835

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 Prepaid, które stanowią niedozwolone klauzule umowne, w oparciu o § 13 ust. 3 Regulaminu dokonujemy następujących zmian w przedmiotowym Regulaminie:

1. § 8 ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:

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

2. § 9 REKLAMACJE otrzymuje następujące brzmienie:

“§ 9 [REKLAMACJE]

1. Zarejestrowany Abonent prepaid 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 prepaid 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 prepaid albo jego nazwę wraz z adresem jego siedziby lub adresem zamieszkania,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) opis okoliczności uzasadniających wniesienie reklamacji,
- d) przydzielony Numer Telefoniczny, którego reklamacja dotyczy;
- e) 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;
- f) czytelny podpis Abonenta prepaid 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 za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta prepaid do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia. Jednocześnie Operator poucza Abonenta prepaid,



Al. Jerozolimskie 179 • 02-222 Warszawa • tel. tel +48 22 3117835

że brak uzupełnienia reklamacji w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator pozostawia bez rozpoznania reklamację, której braku Abonent prepaid 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 prepaid 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 prepaid środka komunikacji elektronicznej. Zgoda Abonenta prepaid może być wyrażona w reklamacji 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 prepaid adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta prepaid środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent prepaid 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 prepaid może wnieść reklamację w terminie 12 miesięcy od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.*
11. *Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi prepaid przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. Jeżeli Abonent prepaid jest Konsumentem przysługuje mu także prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym.”*
3. *§ 11 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 prepaid 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 i wejdą w życie w terminie miesiąca od daty otrzymania przez Państwo niniejszego zawiadomienia.

Jednocześnie informujemy, że konieczność zmiany wynika bezpośrednio ze zmian przepisów prawa oraz usunięcia niedozwolonych klauzul umownych.