

**Poniższe zmiany nie wymagają z Państwa strony żadnych działań ani nie wpływają na wysokość Państwa opłat.**

## Szanowni Państwo,

W dniu 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. W związku z powyższym wprowadzamy poniższe zmiany do regulaminów świadczenia usług komunikacji elektronicznej:

1. potwierdzanie przyjęcia reklamacji na trwałym nośniku; w odniesieniu do reklamacji złożonych ustnie w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym takim potwierdzeniem będzie protokół przyjęcia reklamacji;
2. wskazanie trybu uzupełnienia reklamacji;
3. wskazanie, że w przypadku nieuwzględnienia reklamacji i odpowiedzi udzielanej na piśmie, Dostawca Usług prześle ją przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób;
4. określenie zasad przekazania odpowiedzi na reklamację, zgodnie z którymi w przypadku gdy nie określi Państwo sposobu w jaki mamy przesłać taką odpowiedź, prześlemy ją w sposób wskazany przez Państwa w Umowie, w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki reklamacja została złożona;
5. doprecyzowanie zasad ponownego wysłania odpowiedzi na reklamację, w myśl których jeśli nie otrzymają Państwo takiej odpowiedzi, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali w terminie 3 dni roboczych w formie przez Państwa określonej.

Ponadto, aby ułatwić Państwu odbiór przedmiotowych zmian oraz ujednoczyć proces reklamacyjny, Dostawca Usług przyjął jednolitą redakcję zapisów we wszystkich dokumentach. Przedmiotowe zmiany mają wyłącznie charakter administracyjny i nie są dla Państwa negatywne w skutkach, w tym zwłaszcza w odniesieniu do Państwa praw czy obowiązków. Dzięki temu cała procedura rozpatrywania reklamacji jest przejrzysta.

W załączeniu przesyłamy jednolity tekst całego rozdziału poświęconego reklamacjom, z uwzględnieniem zmian dokonanych na podstawie Rozporządzenia.

Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na te zmiany, są Państwo uprawnieni do rozwiązania Umowy do dnia wprowadzenia zmian w życie. Jednak w przypadku, jeśli zawarta przez Państwa Umowa znajduje się obecnie w Okresie Zobowiązania, jej wypowiedzenie przed upływem tego Okresu oznaczać będzie konieczność zapłaty przez Państwa na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania albo zwrotu proporcjonalnej części ulgi, udzielonej przy zawarciu Umowy.

W oświadczeniu prosimy o podanie jako przyczyny wypowiedzenia Umowy Abonenckiej „brak akceptacji zmian w procesie reklamacji” lub równoważne sformułowanie. Informujemy jednocześnie, iż niepodanie przyczyny może skutkować uznaniem, iż wypowiedzenie złożone zostało na zasadach ogólnych. Niezłożenie wypowiedzenia w powyższym terminie spowoduje, iż od dnia 14 marca 2026 roku Umowa będzie realizowana na zmienionych warunkach.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości mogą się Państwo z nami skontaktować pod numerem telefonu: 22 10 22 22 2 w godzinach: pon. – pt. 8:00 – 16:00.

Z poważaniem  
**Zespół Virtual Operator**

## UJEDNOLICONE ZAPISY DOTYCZĄCE TRYBU ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1.1.: Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.

1.2.: Reklamacje mogą dotyczyć:

- a. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niezapewnienia właściwej jakości świadczonych usług (minimalnej jakości Usług);
- b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku;
- c. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.

1.3.: Reklamację wnosi się:

- a. w formie pisemnej na adres Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta;
- b. ustnie do protokołu;
- c. telefonicznie;
- d. na adres poczty elektronicznej [biuro@virtuaoperator.pl](mailto:biuro@virtuaoperator.pl) lub przy użyciu formularza zgłoszeniowego znajdującego się na Stronie WWW Dostawcy Usług.

1.4.: Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej lub fakultatywnego obciążania rachunku zawiera w szczególności:

- a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- e. datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
- h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- i. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

1.4.1: Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:

- a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci (jeżeli dotyczy),
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
- f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

1.5.: W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 1.4. lub 1.4.1, Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, wskazując zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

1.6.: Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 1.4. lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca Usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

1.7.: W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie jej przyjęcie na trwałym nośniku.

1.8.: W przypadku wniesienia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Dostawca Usług potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację (dotyczy to także sytuacji opisanej w pkt 1.7.) i jest przekazywane Abonentowi na trwałym nośniku. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

1.8.1: W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, Dostawca Usług sporządza protokół ze złożenia reklamacji, obejmujący co najmniej informacje, o których mowa w pkt. 1.4. lit. a-c. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana Abonentowi na trwałym nośniku.

1.9.: Reklamacja Usługi komunikacji elektronicznej może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.

1.10.: W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.

1.11.: Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć:

- a. reklamację Usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji
- b. reklamację Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą komunikacji elektronicznej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

1.12.: Dostawca Usług przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków formalnych reklamacji oraz odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji, a gdyby nie został on określony - w sposób określony w dokumentacji umownej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy albo w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

1.13.: [usunięty]

1.14.: W przypadku, gdy Dostawca Usług nie uwzględnił reklamacji, w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska. Jeśli odpowiedź na reklamację wskazaną w zdaniu poprzedzającym jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana Abonentowi przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

1.15.: Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Po jego zakończeniu Abonent ma prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego. Dodatkowo, spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:

a. Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług komunikacji elektronicznej - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl), lub

b. Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem [www.uokik.gov.pl/wojewodzkie\\_inspektoraty\\_inspekcji\\_handlowej.php#faq4685](http://www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685)

Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

1.16.: Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę i dane kontaktowe Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Dostawcy Usług, który umożliwi przesłanie wiadomości tekstowych i załączników,

b. datę złożenia reklamacji,

c. informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji,

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:

- terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,

e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:

- terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności.

f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

1.17.: Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca Usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.

1.18.: W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca Usług przekazuje Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.