



BYTOM

W przypadku stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zawyżenia rachunku, mamy prawo do wniesienia reklamacji oraz określenia roszczenia o odszkodowanie.

Jak złożyć reklamację

Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko oraz adres zamieszkania reklamującego, przydzielony numer telefonu, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, ewentualnie wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności.

Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie, mailowo lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę obsługującą użytkowników danego dostawcy usług. Dostawca usług jest zobowiązany potwierdzić pisemnie złożenie reklamacji w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia. Reklamację możemy złożyć w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym usługa telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Pisemną odpowiedź na reklamację dostawca usług wysyła przed upływem 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne. Ma zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni, uważa się, że została uwzględniona.

Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego spór cywilnoprawny między konsumentem a operatorem może być prowadzony w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich lub w postępowaniu sądowym.

Więcej informacji na stronie: <https://cik.uke.gov.pl/>