



Komunikat Klucz Telekomunikacja Sp. z o.o. o zmianie w regulaminie świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej dotyczące reklamacji usługi komunikacji elektronicznej

Szanowni Państwo,

Niniejszym informujemy, iż z dniem 14 marca 2026 r. wejdzie w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. z 2025 r., poz. 1371) („Rozporządzenie”), które zastąpi obecnie obowiązujące rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284).

Zmiany dotyczące reklamacji złożonych od 14 marca 2026 r.:

Abonent otrzyma potwierdzenie złożenia przyjęcia reklamacji na trwałym nośniku, a w przypadku osobistego złożenia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta zostanie sporządzony protokół, którego kopię otrzyma Abonent.

Uzupełnienie danych potrzebnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, w przypadku, gdy Operator poprosi o ich uzupełnienie Abonenta, nastąpi w terminie 7 dni od wezwania.

W przypadku, gdy Abonent nie określi sposobu w jaki Operator ma przekazać odpowiedź na reklamację, Operator prześle ją w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.

Jeśli Abonent nie otrzyma odpowiedzi na reklamację, może żądać, aby Operator ponownie ją przekazał, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania, w sposób określony w żądaniu Abonenta.

Regulamin świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej przez Klucz Telekomunikacja Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie zawierający powyższe zmiany, opublikowany zostanie na stronie www.klucz.net, ze wskazaniem, iż obowiązuje od dnia 14 marca 2026 r.

Klucz Telekomunikacja Sp. z o.o. informuje, że w przypadku braku akceptacji tych zmian, Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w terminie do 14.03.2026 r. Zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa („Rozporządzenie”).

Z poważaniem,

Biuro Obsługi Klienta

Klucz Telekomunikacja Sp. z o.o.

