

## Zmiany w Regulaminie Sieci telekomunikacyjnej Firmy „FAN-TEX” – REKLAMACJE

Informujemy, iż w **dnio 14 marca 2026 r.** wchodzi w życie nowe przepisy Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku (Dz.U. 2025 poz. 1371).

**Wprowadzone zmiany nie zmieniają warunków cenowych oraz parametrów jakościowych świadczonych usług i nie wymagają podejmowania żadnych działań.**

### Poniżej wprowadzone zmiany Regulaminu:

#### 1. Rozdział II, pkt.15C otrzymuje brzmienie:

##### 15. OPERATOR

C. jest zobowiązany do usunięcia usterki (zaistniałej bez winy ABONENTA) w ciągu 48 godzin. (Nie wliczając niedziel i dni świątecznych wolnych od pracy). W przypadku nie wywiązania się operatora z tego zobowiązania abonentowi przysługuje prawo do zwrotu części abonamentu za czas przerwy, na podstawie złożonej reklamacji.

#### 2. Rozdział II, pkt.15D otrzymuje brzmienie:

##### 15. OPERATOR

D. za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż dwanaście godzin OPERATOR zwróci ABONENTOWI 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Nastąpi to w oparciu o reklamację złożoną przez ABONENTA.

#### 3. Rozdział VI otrzymuje brzmienie:

##### Rozdział VI. Reklamacje.

1. ABONENT może złożyć reklamację: elektronicznie, telefonicznie, pisemnie, w biurze OPERATORA.
2. Jeżeli ABONENT złożył reklamację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie OPERATOR potwierdzi jej przyjęcie w ciągu 14 dni. Przyjęcie reklamacji w biurze, OPERATOR potwierdzi od razu. Potwierdzenie zostanie przekazane na trwałym nośniku wraz z NUMEREM ZGŁOSZENIA.
3. Reklamację ABONENT może złożyć nie później niż 12 miesięcy od zaistniałej usterki z winy OPERATORA.
4. W reklamacji ABONENT powinien podać:
  - A. dane ABONENTA, nr tel. do kontaktu i adres świadczenia usługi, której dotyczy reklamacja,
  - B. przedmiot reklamacji z uzasadnieniem i okres, którego ona dotyczy,
  - C. wysokość odszkodowania lub innej należności, której ABONENT żąda, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek, aby OPERATOR przeznaczył je na zapłatę za przyszłe usługi,
- D. sposób, w jaki OPERATOR ma przekazać ABONENTOWI odpowiedź na reklamację,
- E. podpis – jeśli reklamację ABONENT składa pisemnie.
5. Jeżeli ABONENT nie poda tych informacji i uniemożliwi to OPERATOROWI prawidłowe rozpatrzenie reklamacji, OPERATOR poprosi o jej uzupełnienie, o czym poinformuje ABONENTA. OPERATOR wskaże – co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewniając ABONENTOWI minimum 7 dni) oraz poinformuje, że nie rozpatrzy reklamacji, jeśli ABONENT nie uzupełni brakujących danych w tym terminie.
6. Na reklamację OPERATOR odpowie do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja wpłynęła do OPERATORA.
7. W odpowiedzi na reklamację OPERATOR musi podać:
  - A. dane kontaktowe OPERATORA,
  - B. informację o dniu złożenia reklamacji,

- C. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - D. kwotę, termin i sposób rozliczenia odszkodowania,
  - E. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu pozasądowym rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust.1 Ustawy.
- 8. W przypadku odmowy uznania reklamacji OPERATOR, zawrze w niej uzasadnienie podjętej decyzji.
  - 9. Jeśli OPERATOR będzie udzielać odpowiedzi na papierze odpowiedź przekaże przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
  - 10. Jeśli ABONENT nie otrzymał odpowiedzi na reklamację, może żądać, aby OPERATOR ponownie ją przekazał.

#### 4. Rozdział VII otrzymuje brzmienie:

##### Rozdział VII. Udogodnienia dla ABONENTÓW ze szczególnymi potrzebami.

- 1. OPERATOR zapewnia dostępność usług dla ABONENTÓW ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, poprzez realizację udogodnień.
- 2. Strona internetowa OPERATORA zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
- 3. W Biurach Obsługi Klienta OPERATOR zapewnia urządzenia lub rozwiązania dla obsługi osób i ABONENTÓW ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.
- 4. Przy zawieraniu UMOWY, OPERATOR zapewnia wydruk dokumentów powiększoną czcionką.
- 5. OPERATOR, telefonicznie i w Biurach Obsługi Klienta, zapewnia ABONENTOM ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, pomoc przy konfiguracji Udostępnionego Sprzętu oraz przy uruchamianiu Usług.
- 6. OPERATOR publikuje informacje o udogodnieniach dla osób i ABONENTÓW ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, na swojej stronie internetowej. Informacje te obejmują aktualny stan zapewnienia warunków niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, z pomieszczeń Biur Obsługi Klienta.

#### 5. Rozdział VIII otrzymuje brzmienie:

##### Rozdział VIII. Postanowienia końcowe.

- 1. REGULAMIN wchodzi w życie z dniem 14.03.2026 r. i obowiązuje dla umów podpisanych po 14.03.2026r, przy czym powstałe przed tą datą wzajemne zobowiązania stron rozliczane będą na podstawie zawieranych UMÓW i REGULAMINU.
- 2. Szczegółowe umowy zawierane pomiędzy OPERATOREM a ABONENTEM mają w stosunku do niniejszego REGULAMINU charakter nadrzędny.
- 3. Integralną częścią REGULAMINU jest Załącznik: INFORMACJA O JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG dla usługi Internet Stacjonarny. Jest ona dostępna w biurze OPERATORA oraz na stronie internetowej [www.fantex.pl](http://www.fantex.pl).
- 4. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej. W sprawach nie uregulowanych umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego. Ewentualne spory wynikające z niniejszej umowy mogą być rozwiązywane w drodze mediacji lub poddane pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania lub siedziby pozwane.