

Dostawca:

Beskidzka Telewizja Kablowa „Bestkabel” Sp. z o.o., ul. Krasińskiego 19, 34-300 Żywiec

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY ABONENCKIEJ

Szanowny Abonencie,

w imieniu Dostawcy uprzejmie informujemy, że **zachodzi potrzeba wprowadzenia przez nas zmiany warunków Twojej Umowy abonenckiej** w związku z tym, że 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, które zastąpi dotychczasowe Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej. **Zmiany obejmują jedynie wynikające z tego nowego rozporządzenia - powiązane z zasadami określonymi ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej) nowe zasady procedury reklamacyjnej i nie powodują zwiększenia uiszczanych nam przez Ciebie opłat.**

Wprowadzane zmiany warunków Twojej Umowy abonenckiej (których spis znajduje się poniżej) wejdą w życie w dniu 14 marca 2026 r. **W przypadku braku akceptacji tych zmian, możesz wypowiedzieć Umowę – do dnia ich wejścia w życie.**

Poniżej znajduje się natomiast spis zmian w warunkach Twojej Umowy:

A. W PRZYPADKU UMÓW ZAWARTYCH OD DNIA 10 LISTOPADA 2024 R.:

1. W Umowie abonenckiej dotychczasowemu § 8 nadaje się numer § 9, zaś § 8 otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

§8. Jak będziemy się z Tobą kontaktować w sprawie reklamacji?

1) Jeżeli złożysz reklamację, to priorytetowym (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami wskazanymi w niniejszym paragrafie) sposobem, w jaki będziemy się z Tobą w jej sprawie kontaktować jest sposób, który określisz w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia przez nas odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.

2) Jeżeli w reklamacji nie wskażesz nam sposobu, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) możemy Ci przekazać:

- a) w sposób wskazany nam przez Ciebie w toku obowiązywania Umowy;
- b) na Trwałym nośniku - na Twój adres poczty elektronicznej;
- c) w taki sposób, w jaki złożyłeś tę reklamację;

Wezwanie do uzupełnienia braków tej reklamacji możemy w takiej sytuacji przekazać Ci też drogą telefoniczną.

3) O szczegółowych zasadach składania i rozpatrywania reklamacji przeczytasz w Regulaminie ogólnym.

2. Punkt 22 Regulaminu ogólnego świadczenia usług telekomunikacyjnych otrzymuje nowe, następujące brzmienie:

22. Kiedy i jak złożyć reklamację?

a. Reklamacja jest możliwa, gdy:

- (d.1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
- (d.2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
- (d.3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.

b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:

Beskidzka Telewizja Kablowa „Bestkabel” Sp. z o.o., ul. Krasińskiego 19, 34-300 Żywiec, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000015141, REGON: 070547474, NIP: 553-010-24-32, kapitał zakładowy: 50.000,00 zł, email: bestkabel@tenit.com.pl, tel.: 338620520

- (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
- (2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
- (3) nie wykonaliśmy Usługi;
- (4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

- c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
- (1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
 - (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
 - (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
 - (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;
- d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
- (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
 - (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
 - (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
 - (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
 - (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz, dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
 - (6) przydzielony Ci numer, którego dotyczy reklamacja (o ile masz takowy przydzielony), Twój ewidencyjny numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
 - (7) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaz je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
 - (8) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, możesz też zawniekskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
 - (9) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli nie wskażesz nam takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią prześlemy Ci w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Ciebie w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdziesz w § 8 Umowy).
- Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację w formie pisemnej.
- e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (lit. d powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – niezwłocznie wezwiemy Cię do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskażemy brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania nie uzupełnisz reklamacji – pozostawimy ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku pouczymy Cię w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Ciebie w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
- f. Jeżeli złożysz reklamację:
- (1) pisemnie w naszym BOK – potwierdzimy Ci jej złożenie niezwłocznie;
 - (2) ustnie do protokołu – niezwłocznie prześlemy Ci na Trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa pod lit. d pkt (1)-(5) powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia przez Ciebie reklamacji;
 - (3) w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile zapewniamy taką możliwość] – złożenie reklamacji potwierdzimy Ci w przeciągu 14 dni od jej złożenia (pamiętaj, że w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczymy od momentu doręczenia nam Twojej reklamacji).
- Potwierdzenie otrzymasz na Trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze (Dostawcy) dane – naszą nazwę, adres i numer telefonu.
- g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:

- (1) naszą (Dostawcy) nazwę i dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
 - (2) datę złożenia reklamacji;
 - (3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
 - (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem (nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym) – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE;
 - (6) jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
- i. Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w sposób opisany w § 8 Umowy. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) prześlemy Ci przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
 - j. Jeżeli przekazana przez nas odpowiedź na Twoją reklamację nie zostanie Ci doręczona – to na Twoje żądanie prześlemy ją ponownie (w sposób przez Ciebie wskazany w żądaniu). Zrobimy to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Ciebie takiego żądania.
 - k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
 - l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

B. W PRZYPADKU UMÓW ZAWARTYCH PRZED 10 LISTOPADA 2024 R.:

1. W Umowie abonenckiej na końcu dodaje się kolejny paragraf o następującym brzmieniu:

W jaki sposób będziemy się z Tobą kontaktować w sprawie reklamacji?

1) Jeżeli złożysz reklamację, to priorytetowym (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami wskazanymi w niniejszym paragrafie) sposobem, w jaki będziemy się z Tobą w jej sprawie kontaktować jest sposób, który określisz w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia przez nas odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.

2) Jeżeli w reklamacji nie wskażesz nam sposobu, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) możemy Ci przekazać:

- a) w sposób wskazany nam przez Ciebie w toku obowiązywania Umowy;
- b) na Trwałym nośniku - na Twój adres poczty elektronicznej;
- c) w taki sposób, w jaki złożyłeś tę reklamację;

Wezwanie do uzupełnienia braków tej reklamacji możemy w takiej sytuacji przekazać Ci też drogą telefoniczną.

3) O szczegółowych zasadach składania i rozpatrywania reklamacji przeczytasz w Regulaminie świadczenia usług.

2. W Regulaminie świadczenia usług tracą moc dotychczasowe postanowienia dotyczące procedury rozpatrywania reklamacji. Zastępuje się je nowym, następującym postanowieniem:

W jaki sposób rozpatrujemy (jako Dostawca) złożone przez Ciebie (Abonenta) reklamacje?

- 1) Reklamacja jest możliwa, gdy:

- a) z naszej winy nie dotrzyaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
 - b) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
 - c) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- 2) Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
- a) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - b) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
 - c) nie wykonaliśmy Usługi;
 - d) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

- 3) Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
- a) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
 - b) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
 - c) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
 - d) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;
- 4) Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
- a) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
 - b) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
 - c) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
 - d) okres, którego dotyczy reklamacja;
 - e) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
 - f) przydzielony Ci numer, którego dotyczy reklamacja (o ile masz takowy przydzielony), Twój ewidencyjny numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
 - g) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
 - h) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, możesz też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
 - i) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli nie wskażesz nam takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią prześlemy Ci w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Ciebie w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdziesz w Umowie).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację w formie pisemnej.

- 5) Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (pkt 4) powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – niezwłocznie wezwiemy Cię do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskażemy brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania nie uzupełnisz reklamacji – pozostawimy ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku pouczymy Cię w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Ciebie w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
- 6) Jeżeli złożysz reklamację:
- 1.a) pisemnie w naszym BOK – potwierdzimy Ci jej złożenie niezwłocznie;
 - 1.b) ustnie do protokołu – niezwłocznie prześlemy Ci na Trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa w punkcie 4) lit. a)-e) powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia przez Ciebie reklamacji;
 - 1.c) w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile zapewniamy taką możliwość] – złożenie reklamacji potwierdzimy Ci w przeciągu 14 dni od jej złożenia (pamiętaj, że w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczymy od momentu doręczenia nam Twojej reklamacji).

Potwierdzenie otrzymasz na Trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze (Dostawcy) dane – naszą nazwę, adres i numer telefonu.

- 7) Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- 8) Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
 - a) naszą (Dostawcy) nazwę i dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem (nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym) – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE;
 - f) jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 9) Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w sposób opisany w Umowie. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) prześlemy Ci przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
- 10) Jeżeli przekazana przez nas odpowiedź na Twoją reklamację nie zostanie Ci doręczona – to na Twoje żądanie prześlemy ją ponownie (w sposób przez Ciebie wskazany w żądaniu). Zrobimy to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Ciebie takiego żądania.
- 11) Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na pkt 12) poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- 12) Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

Jeżeli masz jakiegokolwiek pytania lub wątpliwości dotyczące wprowadzanych zmian – zawsze możesz nas zapytać kontaktując się z nami mailowo: bestkabel@tenit.com.pl lub telefonicznie: 33 8620520.