Załącznik nr. 3 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

PROCEDURA REKLAMACYJNA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU
Firmy Handlowo Usługowej ELKOMTEL Wiesław Piekło

Data obowiązywania: 28.07.2026r.

§ 1. Dane przedsiębiorcy

Firma Handlowo Usługowa ELKOMTEL Wiesław Piekło
Białobrzegi 3K 37-114 Białobrzegi
NIP: 815 115 25 45, REGON: 690402190
tel.: 17 224 00 42, e-mail: biuro@elkomtel.net
strona internetowa: www.elkomtel.net

§ 2. Podstawa prawna

Procedura została opracowana na podstawie:

1. ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej,
2. Kodeksu cywilnego,
3. przepisów dotyczących ochrony konsumentów,
4. postanowień Regulaminu świadczenia usług przez FHU ELKOMTEL.

§ 3. Zakres reklamacji

Abonent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą w szczególności:

1. niewykonania usługi,
2. nienależytego wykonania usługi,
3. przerwy w świadczeniu usługi,
4. nieosiągnięcia parametrów jakościowych określonych w umowie,
5. błędnego naliczenia opłat,
6. nieterminowego uruchomienia usługi,
7. innych nieprawidłowości wynikających z zawartej umowy.

§ 4. Termin wniesienia reklamacji

Reklamację można złożyć w terminie **12 miesięcy** od dnia:

1. zakończenia przerwy w świadczeniu usługi,
2. wystąpienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji,
3. doręczenia dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe naliczenie.

§ 5. Sposób składania reklamacji

Reklamację można złożyć:

1. osobiście w siedzibie FHU ELKOMTEL,
2. listownie,
3. pocztą elektroniczną na adres **biuro@elkomtel.net**,
4. telefonicznie,
5. ustnie do protokołu,
6. za pomocą formularza kontaktowego na stronie internetowej (jeżeli jest dostępny).

§ 6. Reklamacja powinna zawierać

1. imię i nazwisko lub nazwę abonenta,
2. adres zamieszkania lub siedziby,
3. numer klienta lub numer umowy,
4. numer telefonu kontaktowego,
5. określenie przedmiotu reklamacji,
6. datę wystąpienia problemu,

7. opis okoliczności uzasadniających reklamację,
8. wysokość dochodzonej kwoty (jeżeli dotyczy),
9. numer rachunku bankowego do zwrotu należności (jeżeli dotyczy),
10. podpis reklamującego (dla reklamacji składanych pisemnie).

Jeżeli reklamacja nie zawiera wszystkich wymaganych danych, FHU ELKOMTEL zwróci się do abonenta o ich uzupełnienie.

§ 7. Rejestracja reklamacji

Każda reklamacja otrzymuje indywidualny numer i jest wpisywana do Rejestru Reklamacji.
Rejestr zawiera:

1. numer reklamacji,
2. datę wpływu,
3. dane abonenta,
4. przedmiot reklamacji,
5. termin odpowiedzi,
6. sposób zakończenia sprawy.

§ 8. Rozpatrywanie reklamacji

Reklamacja zostanie rozpatrzona **w terminie 30 dni** od dnia jej otrzymania. Jeżeli odpowiedź nie zostanie udzielona w tym terminie, reklamację uznaje się za uwzględnioną zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 9. Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź zawiera:

1. decyzję dotyczącą reklamacji,
2. uzasadnienie,
3. wskazanie podstawy prawnej,
4. wysokość ewentualnego zwrotu lub odszkodowania,
5. termin realizacji uznanej reklamacji,
6. pouczenie o dalszych możliwościach dochodzenia roszczeń.

Odpowiedź przekazywana jest:

1. listownie,
2. pocztą elektroniczną (za zgodą abonenta),
3. osobiście.

§ 10. Rekompensata

W przypadku uznania reklamacji FHU ELKOMTEL może:

1. zwrócić nienależnie pobrane opłaty,
2. wypłacić odszkodowanie zgodnie z umową oraz obowiązującymi przepisami.

§ 11. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Jeżeli abonent nie zgadza się z decyzją reklamacyjną, może:

1. zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu,
2. skorzystać z mediacji,
3. dochodzić swoich praw przed właściwym sądem powszechnym.

§ 12. Ochrona danych osobowych

Dane osobowe zawarte w reklamacji są przetwarzane wyłącznie w celu jej rozpatrzenia zgodnie z przepisami RODO oraz Polityką Prywatności FHU ELKOMTEL.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Procedura obowiązuje wszystkich pracowników FHU ELKOMTEL.
2. Procedura jest dostępna:
    - w siedzibie przedsiębiorcy,
    - na stronie internetowej www.elkomtel.net,
    - na żądanie abonenta w formie papierowej.
3. Procedura podlega okresowym przeglądom oraz aktualizacji w przypadku zmian przepisów prawa.

Załączniki

1. Formularz reklamacyjny.
2. Rejestr reklamacji.
3. Wzór odpowiedzi na reklamację.
4. Wzór potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

Załącznik nr. 3 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

FORMULARZ REKLAMACYJNY (wzór)

FHU ELKOMTEL Wiesław Piekło
Białobrzegi 3K 37-114 Białobrzegi

FORMULARZ REKLAMACJI

Numer reklamacji: .....
Data wpływu: .....
Dane Abonenta:
Imię i nazwisko / Nazwa firmy .....
Adres .....
Nr umowy ..... Nr Klienta.....
Telefon ..... Adres e-mail.....

Przedmiot reklamacji:
☐ przerwa w świadczeniu usługi
☐ brak dostępu do Internetu
☐ zbyt niska prędkość
☐ błędna faktura
☐ nieprawidłowe naliczenie opłat
☐ nieterminowa instalacja
☐ inne
W przypadku wyboru „inne" proszę podać przedmiot reklamacji:
.....
.....

Data wystąpienia problemu: .....

Opis reklamacji: .....
.....
Żądanie Abonenta:
☐ usunięcie awarii
☐ korekta faktury
☐ zwrot opłat
☐ odszkodowanie
Numer rachunku bankowego (jeżeli dotyczy) .....
Załączniki:
1. kopia faktury
2. zdjęcia
3. inne .....

Data
.....

Podpis Abonenta
.....

Załącznik nr. 3 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

REJESTR REKLAMACJI (wzór)

Nr reklamacji	**Data wpływu**	**Abonent**	**Numer umowy**	**Przedmiot reklamacji**	**Termin odpowiedzi**	**Sposób rozpatrzenia**	**Data odpowiedzi**	**Uwagi**

Załącznik nr. 3 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ (WZÓR)

FHU ELKOMTEL Wiesław Piekło
Białobrzegi 3K
37-114 Białobrzegi
Data: .....
Nr reklamacji: .....

Pan/Pani
.....
Adres
.....

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

W odpowiedzi na reklamację z dnia ..... dotyczącą:
.....

informujemy, że po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego reklamacja została:
☐ uwzględniona
☐ częściowo uwzględniona
☐ nieuwzględniona
Uzasadnienie
.....
.....

Jeżeli reklamacja została uwzględniona:
☐ zostanie dokonany zwrot kwoty ..... zł w terminie ……..
lub

W przypadku braku akceptacji niniejszego rozstrzygnięcia przysługuje Państwu możliwość:
1. wystąpienia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu,
2. dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem powszechnym.

Podpis osoby upoważnionej
.....

Załącznik nr. 3 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI (wzór)

FHU ELKOMTEL Wiesław Piekło
Białobrzegi 3K 37-114 Białobrzegi

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI

Potwierdzamy przyjęcie reklamacji.
Numer reklamacji: .....
Data wpływu: .....
Abonent: .....
Numer umowy: .....
Przedmiot reklamacji:
.....
.....

Przewidywany termin udzielenia odpowiedzi: .....

Reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z przepisami ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej oraz obowiązującą Procedurą Reklamacyjną FHU ELKOMTEL.

Data
.....

Podpis pracownika
.....