

Niniejsza informacja dotyczy Użytkowników związanych „Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych w Usłudze tuBiedronka”. Regulamin ten będzie dalej zwany „Regulaminem”. Z dniem 8 czerwca 2014r. zostaną dokonane zmiany w Regulaminie. Wynikają one głównie z konieczności wprowadzenia w życie Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej. Istota zmian warunków Regulaminu obejmuje następujące kwestie.

I. Zmienia się katalog form właściwych dla wniesienia reklamacji. Pozostaje forma pisemna i ustna (w tym za pośrednictwem telefonu), jednak nowe postanowienia ograniczają możliwość posługiwania się innymi niż telefon środkami porozumiewania się na odległość do środków komunikacji elektronicznej umożliwiających przekazywanie treści w formie elektronicznej. W konsekwencji ustanie możliwość składania reklamacji przy pomocy faksu.

II. Operator będzie mógł potwierdzić przyjęcie reklamacji i odpowiedzieć na nią na papierze albo przy pomocy środków komunikacji elektronicznej. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na nią będą mogły być udzielone w formie elektronicznej za zgodą Użytkownika na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej. W przypadku, gdy reklamacja wpłynie przy pomocy środków komunikacji elektronicznej, Operator będzie potwierdzać jej przyjęcie i odpowiadać na nią w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej (albo w inny dopuszczony przez Operatora i wskazany przez Użytkownika sposób w ramach środków komunikacji elektronicznej). Jeżeli Użytkownik składający reklamację nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego uzgodnionego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdzi przyjęcie reklamacji i odpowie na nią na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji (w ramach dopuszczonych przez Operatora).

III. Sporządzane przez Operatora potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację będą musiały – obok elementów wymaganych do wejścia zmiany w życie – zawierać także informację o dniu złożenia reklamacji.

IV. W przypadku gdy tego dotyczy reklamacja i Operator ją uwzględni, odpowiedź na nią będzie musiała odnosić się nie tylko do odszkodowania, ale także do zwrotu innej należności – z podaniem kwoty, terminu wypłaty lub zwrotu, albo wskazaniem, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na konto Użytkownika na poczet przyszłych usług, zgodnie z wnioskiem Użytkownika.

V. Odpowiedź na reklamację udzielana na papierze nie będzie już musiała zawierać podpisu pracownika Operatora - wystarczą identyfikujące go dane (imię i nazwisko oraz stanowisko).

VI. W przypadku odmowy uznania reklamacji, odpowiedź będzie musiała być dostarczona przesyłką poleconą tylko wtedy, gdy udzielana jest ona na papierze. Do zmiany obowiązuje zasada, że każda odpowiedź musiała być udzielona w formie pisemnej, więc każda odmowna odpowiedź musiała być dostarczane przesyłką poleconą.

VII. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie zostanie doręczona Użytkownikowi, Operator, na żądanie Użytkownika wyrażone w taki sposób w jaki może zostać wniesiona reklamacja,

niezwłocznie przekaże ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie będzie przekazywać odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Operator nie będzie jednak obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie będzie wynikać, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.

VIII. Dla wniesienia reklamacji nie będzie konieczne rejestrowanie się przy wykorzystaniu Karty Rejestracyjnej. Niezarejestrowana osoba zgłaszająca reklamację będzie musiała jednak podać informacje umożliwiające jej identyfikację jak Użytkownika oraz inne informacje umożliwiające Operatorowi wykonanie jego obowiązków w ramach procesu reklamacyjnego.

Niezależnie od powyższego, w §14 Regulaminu opisującym tryb postępowania reklamacyjnego dokonane zostaną zmiany o charakterze redakcyjnym (bez zmiany warunków), a to w celu zwiększenia transparentności dokumentu. Zmiany redakcyjne wzorowane są głównie na nowej niewątpliwie czytelniejszej redakcji i układzie przepisów wskazanego nowego rozporządzenia. W rezultacie jedynym postanowieniem §14 Regulaminu niepodlegającym żadnym zmianom treści ani zmianom lokalizacji w obrębie tego paragrafu jest postanowienie jego ust. 1.

Ponieważ nie wszystkie zmiany warunków Regulaminu wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w przypadku braku akceptacji wskazanych zmian mają Państwo prawo wypowiedzenia zmienianych umów. Mogą Państwo zrealizować to uprawnienie do dnia wejścia w życie tych zmian, tj. do dnia 8 czerwca 2014r. przez:

- 1) złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w salonie lub sklepie firmowym sieci sprzedaży T-Mobile lub doręczenie takiego oświadczenia Operatorowi na adres jego siedziby,
- 2) w formie elektronicznej lub
- 3) wyrażenie woli w rozmowie z konsultantem biura obsługi użytkownika.

W przypadku wysłania oświadczenia, w sposób określony w pkt 1) i 2) powyżej, do zachowania wskazanego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

W Regulaminie dokonuje się następujących zmian:

1. W §9 ust. 10 Regulaminu dokonuje się następującej zmiany. Tekst przekreślony ulega usunięciu a tekst zapisany kursywą i pogrubiony ulega wstawieniu.

„W przypadku uznania reklamacji, przyznana Użytkownikowi kwota zostanie niezwłocznie przekazana Użytkownikowi przez Operatora, **zgodnie z wnioskiem Użytkownika** - poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę, **albo w inny uzgodniony z nim sposób**. W przypadku, gdy **taki sposób wskazany zostanie przez Użytkownika w jego wniosku**, wynika to z wiadomej Operatorowi woli Użytkownika, należąca kwota zostanie Użytkownikowi przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.”

2. W §14 Regulaminu (POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE) wykreśla się całą jego treść i w to miejsce wprowadza się nową treść. W lewej kolumnie prezentowana jest treść wykreślana a w prawej

wstawiana (nowa). Jedynym postanowieniem §14 Regulaminu niepodlegającym zmianom treści ani zmianom lokalizacji w obrębie tego paragrafu jest postanowienie jego ust. 1.

TREŚĆ WYKREŚLANA	TREŚĆ WSTAWIANA
<p>1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.</p> <p>2. Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, telefonicznie lub w formie elektronicznej na adres e-mail info@tubiedronka.pl.</p> <p>3. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest udostępnienie danych przez Użytkownika zgodnie z § 8 ust. 5.</p> <p>4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.</p> <p>5. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.</p> <p>6. Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.</p> <p>7. Reklamacja powinna zawierać:</p> <p>7.1. imię, nazwisko (nazwę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;</p> <p>7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;</p> <p>7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;</p> <p>7.4. przydzielony Użytkownikowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora;</p> <p>7.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;</p> <p>7.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;</p> <p>7.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 7.6;</p> <p>7.8. podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.</p> <p>8. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika.</p> <p>9. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 - 7.5, 7.7 lub 7.8, przyjmująca reklamację upoważniona osoba reprezentująca Operatora jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia.</p> <p>10. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 - 7.5, 7.7 lub 7.8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.</p>	<p>1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.</p> <p>2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, lub od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację. Warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji przez Operatora jest podanie przez osobę składającą reklamację wymaganych przez Operatora informacji potwierdzających fakt, że jest ona Użytkownikiem oraz informacji umożliwiających przekazywanie mu wezwań, potwierdzeń i/lub odpowiedzi Operatora, o których mowa poniżej.</p> <p>3. Reklamacja może być złożona:</p> <p>3.1. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Obsługi, albo przesyłką pocztową,</p> <p>3.2. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Obsługi,</p> <p>3.3. na adres e-mail info@tubiedronka.pl lub w inny sposób w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na www.tubiedronka.pl.</p> <p>4. Reklamacja powinna zawierać:</p> <p>4.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;</p> <p>4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;</p> <p>4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;</p> <p>4.4. przydzielony Użytkownikowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;</p> <p>4.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;</p> <p>4.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;</p> <p>4.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej;</p> <p>4.8. podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.</p> <p>5. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Obsługi nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.</p> <p>6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie</p>

<p>11. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt 7.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.</p> <p>12. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Użytkownika lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi.</p> <p>13. Operator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Użytkownika przez Operatora odpowiedzi na reklamację o jej uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu, przed upływem wskazanego terminu. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub w innej formie dopuszczalnej w przepisach prawa. Jeśli pozwolą na to przepisy prawa i Użytkownik zażąda udzielania odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, to Operator będzie udzielać odpowiedzi w taki sposób w określonym powyżej terminie. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.</p> <p>14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:</p> <p>14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;</p> <p>14.2. powołanie podstawy prawnej;</p> <p>14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;</p> <p>14.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;</p> <p>14.5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;</p> <p>14.6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 16 poniżej;</p> <p>14.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.</p> <p>15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:</p> <p>15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;</p> <p>15.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą.</p> <p>16. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.</p> <p>17. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest zwracana Użytkownikowi poprzez uzupełnienie konta, chyba że strony ustalą inaczej. Dla uniknięcia wątpliwości Operator precyzuje, że zwrot dotyczy wyłącznie opłat za taki zakres wskazanej usługi, który był niezbędny do ustalenia podlegających reklamacjom nieprawidłowości w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.</p>	<p>wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.</p> <p>7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.</p> <p>8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika w Punkcie Obsługi, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.</p> <p>9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.</p> <p>10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.</p> <p>11. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Użytkownika przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.</p> <p>12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:</p> <p>12.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;</p> <p>12.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;</p> <p>12.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika;</p> <p>12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 22 poniżej;</p> <p>12.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.</p> <p>13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:</p> <p>13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;</p> <p>13.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.</p> <p>14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.</p> <p>15. Za zgodą Użytkownika wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.</p> <p>16. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Użytkownikowi</p>
--	---

	<p>ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.</p> <ol style="list-style-type: none">17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Operator, na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.18. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.20. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.21. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest zwracana Użytkownikowi, zgodnie z jego wnioskiem poprzez uzupełnienie konta lub w inny uzgodniony z nim sposób. Dla uniknięcia wątpliwości Operator precyzuje, że zwrot dotyczy wyłącznie opłat za taki zakres wskazanej usługi, który był niezbędny do ustalenia podlegających reklamacjom nieprawidłowości w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.22. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania medacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
--	---