

**WEBD.pl:**

Globtel Internet Szymon Hersztek, ul. Matecznikowa 2/1 80-126 Gdańsk

**ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY**

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że **zachodzi potrzeba wprowadzenia przez nas zmiany warunków umów, określonych w Regulaminie świadczenia usług WEBD.pl (w skrócie: Regulamin). Zmiany dotyczą usług komunikacji elektronicznej (usługi poczty elektronicznej)** i wynikają z okoliczności, iż 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. **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 w zakresie dotyczącym usług komunikacji elektronicznej i nie powodują zwiększenia uiszczanych przez Państwa opłat.**

Wprowadzane zmiany warunków umowy zawartych w Regulaminie (których spis znajduje się poniżej) wejdą w życie w dniu 14.03.2026 r. **W przypadku braku akceptacji tych zmian, mogą Państwo wypowiedzieć umowę – w terminie 30 dni od otrzymania zawiadomienia. Jednakże z uwagi na okoliczność, że konieczność ich wprowadzenia wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa – w przypadku wypowiedzenia przez Państwa umowy zawartej na czas oznaczony, WEBD.pl może dochodzić od Państwa stosownego roszczenia odszkodowawczego, na zasadach szczegółowo określonych w art. 304 w zw. z art. 306 ust. 2 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.**

**Poniżej znajduje się natomiast spis zmian:**

1. W Regulaminie tytułowi § 9 nadaje się nowe, następujące brzmienie: „Postępowanie reklamacyjne dla Usług innych niż poczta elektroniczna”.
2. W Regulaminie w § 9 dodaje się na końcu nowy pkt 3 o następującym brzmieniu: „Procedury reklamacyjne opisane w niniejszym paragrafie stosuje się wyłącznie do Usług innych niż Usługa poczty elektronicznej, dla której stosuje się procedurę reklamacyjną opisaną w następnym paragrafie (§9<sup>1</sup>)”.
3. W Regulaminie po § 9 dodaje się nowy §9<sup>1</sup> o następującym brzmieniu:

**§9<sup>1</sup> Postępowanie reklamacyjne dla Usług poczty elektronicznej**

1. W przypadku Usługi poczty elektronicznej stanowiącej usługę komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, stosuje się procedury reklamacyjne opisane w niniejszym paragrafie.
2. Reklamacja jest możliwa, gdy:
  - 2.1 WEBD.pl ze swojej winy nie dotrzymał umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - 2.2 WEBD.pl nie wykonał Usługi albo wykonał ją nienależycie;
  - 2.3 WEBD.pl nieprawidłowo obliczył należności za Usługę.
3. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegną one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
  - 3.1 zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
  - 3.2 nienależycie wykonano Usługę;
  - 3.3 nie wykonano Usługi;

- 3.4 Abonent otrzymał fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.  
Po tym czasie reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Abonent jest niezwłocznie informowany.
4. Reklamację można złożyć w jeden z następujących sposobów
- 4.1 ustnie do protokołu w punkcie obsługi Abonentów (o ile WEBD.pl aktualnie prowadzi taki punkt).  
W takim przypadku można tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo opisać sprawę pracownikowi WEBD.pl, który spisze protokół reklamacji;
  - 4.2 telefonicznie;
  - 4.3 wysyłając reklamację pocztą tradycyjną;
  - 4.4 wysyłając reklamację pocztą mailową;
  - 4.5 poprzez Panel Klienta.
5. W reklamacji należy wskazać przynajmniej:
- 5.1 imię i nazwisko albo nazwę (firmę) Reklamującego;
  - 5.2 adres zamieszkania albo siedziby Reklamującego;
  - 5.3 czego dotyczy reklamacja (należy opisać co się stało);
  - 5.4 okres, którego dotyczy reklamacja;
  - 5.5 okoliczności uzasadniające reklamację (należy opisać, dlaczego reklamacja jest zasadna);
  - 5.6 ewidencyjny numer/login Abonenta (o ile takowy został mu nadany przez WEBD.pl);
  - 5.7 datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (należy je wskazać tylko, jeżeli reklamowane jest niedotrzymanie tego terminu);
  - 5.8 wysokość żądanych należności – o ile Reklamujący ich oczekuje. Dla wypłaty konieczne jest podanie numeru rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adresu do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, można też zawnieść o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
  - 5.9 opcjonalnie: sposób, w jaki Reklamujący chce otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli Reklamujący nie wskaże takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią WEBD.pl prześle w sposób wskazany w punkcie 14-15 lub wskazany przez Abonenta w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdują się w punktach 14-15).
- Reklamujący może wskazać w reklamacji dodatkowe informacje. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej, należy się podpisać.
6. Jeżeli reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (pkt 5 powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – WEBD.pl niezwłocznie wezwie Abonenta do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskazane zostaną brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania Abonent nie uzupełni reklamacji – zostanie ona pozostawiona bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku Abonent zostanie pouczony w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Abonenta w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
7. W przypadku złożenia reklamacji:
- 7.1 pisemnie w punkcie obsługi Abonentów (o ile aktualnie dostępna jest taka możliwość) – WEBD.pl potwierdzi jej złożenie niezwłocznie;
  - 7.2 ustnie do protokołu – WEBD.pl niezwłocznie prześle Reklamującemu na trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa w punkcie 5 pkt 5.1-5.5 powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia reklamacji;
  - 7.3 w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej – złożenie reklamacji WEBD.pl potwierdzi w przeciągu 14 dni od jej złożenia (w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczony jest od momentu doręczenia reklamacji)).
- Potwierdzenie przekazywane jest na trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz dane WEBD.pl – nazwę, adres i numer telefonu.
8. WEBD.pl rozpatruje reklamację w przeciągu 30 dni. Brak rozpatrzenia reklamacji w tym terminie oznacza jej uznanie.
9. Odpowiedź na reklamację będzie zawierała:

- 9.1 nazwę i dane kontaktowe WEBD.pl 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);
  - 9.2 datę złożenia reklamacji;
  - 9.3 informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
  - 9.4 w przypadku przyznania Reklamującemu należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zostaną one zaliczone na poczet przyszłych płatności, jeżeli Abonent o to wnioskował);
  - 9.5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli Abonent jest Konsumentem – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE;
  - 9.6 w przypadku braku uznania reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Reklamującemu w sposób opisany w punktach 14-15. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) WEBD.pl przekaże przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
  11. Jeżeli przekazana przez WEBD.pl odpowiedź na reklamację nie zostanie doręczona Reklamującemu – to na jego żądanie WEBD.pl przekaże ją ponownie (w sposób wskazany przez Reklamującego w żądaniu). WEBD.pl zrobi to przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Reklamującego takiego żądania.
  12. Skorzystanie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (np. opisanych w punkcie 13 poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacono Reklamującemu należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
  13. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
  14. Priorytetowym sposobem (mającym pierwszeństwo przed pozostałymi sposobami), w jaki WEBD.pl będzie się z Abonentem kontaktować w sprawie reklamacji jest sposób, który Abonent określi w tej konkretnej reklamacji. Dotyczy to udzielenia odpowiedzi na tę reklamację, a także ewentualnego wezwania do uzupełnienia jej braków.
  15. Jeżeli Reklamujący nie wskaże w reklamacji sposobu, w jaki chce otrzymać odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację (a także ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków) WEBD.pl może mu przekazać:
    - 15.1 w sposób wskazany mu przez Abonenta w toku obowiązywania Umowy;
    - 15.2 na trwałym nośniku - na adres poczty elektronicznej Abonenta;
    - 15.3 w taki sposób, w jaki złożono tę reklamację.
 Wezwanie do uzupełnienia braków tej reklamacji WEBD.pl może w takiej sytuacji przekazać również drogą telefoniczną.

Jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek pytania lub wątpliwości dotyczące wprowadzanych zmian – zawsze mogą Państwo skierować do WEBD.pl, kontaktując się z nami mailowo: [sprzedaz@webd.pl](mailto:sprzedaz@webd.pl) lub telefonicznie: 583509284.

Z poważaniem  
Zespół WEBD.pl