

Kórnik, dnia 12 luty 2026 r.

Dostawca usług : **ASCOR s.c.**
adres: ul. Jana Sztolcmana 5/1, 63-435 Sośnie
NIP: 622 279 34 70
e-mail: umowa@ascor-net.pl
tel.: +48 579 490 777

ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY

w związku z wejściem w życie

Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. poz. 1371) oraz obowiązków w zakresie Krajowego Systemu e-Faktur

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, z dniem 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 (Dz. U. poz. 1371; dalej jako: „**Rozporządzenie**”), co wiąże się z koniecznością dostosowania postanowień zawartej z Państwem umowy. Niniejsze zawiadomienie ma na celu przybliżenie Państwu zasad, na podstawie których będą świadczone usługi objęte zawartymi przez Państwa z nami umowami po wejściu w życie Rozporządzenia.

Jednocześnie z dniem 1 kwietnia 2026 r. wszyscy przedsiębiorcy zostają objęci obowiązkami dotyczącymi wystawiania e-Faktur. Oznacza to, że dla Abonentów **niebędących Konsumentami** od dnia 14 marca 2026 r. może zmienić się forma doręczenia im faktur z tytułu świadczenia usług

Poniżej przedstawiamy szczegółowo zmiany wynikające z wejścia w życie Rozporządzenia, które będą obowiązywać od dnia 14 marca 2026 r.

Zmianie ulega treść Regulaminu w punkcie:

XIII Rozpatrywanie reklamacji, sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych.

- 1) Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- 2) Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (BOK), zwany dalej: „Reklamującym”. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

ASCOR

ul. Jana Sztolcmana 5/1, 63-435 Sośnie
Tel.: +48 579 490 777, +48 61 668 27 77
www.ascor-net.pl biuro@ascor-net.pl

3) Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z następujących form:

- 1) pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK - (wyłącznie w dniach i godzinach otwarcia tej jednostki);
- 2) przesyłką (pocztową/kurierską,);
- 3) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Reklamującego w BOK, ;
- 4) w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

4) Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby Reklamującego;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
- 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
- 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, oraz numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - jeśli Reklamujący żąda wypłaty tego odszkodowania lub innej należności;
- 7) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5) W przypadku złożenia reklamacji:

- 1) osobiście w BOK, w formie pisemnej, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
- 2) osobiście w BOK w formie ustnej, sporządza się protokół ze złożenia reklamacji, zawierający elementy, o których mowa w ust. 6, a jego kopię przekazuje się niezwłocznie Reklamującemu na Trwałym nośniku, co stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji;
- 3) w formie pisemnej przesyłką pocztową lub kurierską, telefonicznie lub w formie elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, potwierdzenie przyjęcia reklamacji może być zawarte w treści odpowiedzi na reklamację.

6) Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy usług i jest przekazywane na Trwałym nośniku.

7) W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług, niezwłocznie wzywa Reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, wskazując zakres tego uzupełnienia oraz z poucza Reklamującego, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Dostawca usług – w przypadku uznania, że uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – odstępuje od tego wezwania. W szczególności, jeśli w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8) W przypadku nieokreślenia w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje Reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, o którym mowa w ust 7, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

9) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Reklamującego.

ASCOR

ul. Jana Sztolcmana 5/1, 63-435 Sośnie
Tel.: +48 579 490 777, +48 61 668 27 77
www.ascor-net.pl biuro@ascor-net.pl

10) Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę Dostawcy usług;
- 2) dane kontaktowe Dostawcy usług, w tym adres BOK Dostawcy usług, numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
- 3) datę złożenia reklamacji;
- 4) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 5) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 UstPKE uzasadnienie faktyczne i prawne – tylko ;
- 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części.

11) Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w sposób określony w reklamacji. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację pomimo wezwania, o którym mowa w ust. 8, Dostawca usług przekazuje odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką (pocztową lub kurierską) lub w inny sposób.

Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

12) Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób przekazany w tym żądaniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania.

13) Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zażalenie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy Reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 UstPKE. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usługi komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 UstPKE jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu:

<https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.

14) Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszczen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

15) Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

ASCOR

ul. Jana Sztolcmana 5/1, 63-435 Sośnie
Tel.: +48 579 490 777, +48 61 668 27 77
www.ascor-net.pl biuro@ascor-net.pl

Zmianie ulega treść Umowy w paragrafie:

§4. Okres Rozliczeniowy i sposoby dokonywania płatności

1. Okres Rozliczeniowy to okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonej mu Usługi.
2. W przypadku, gdy Usługa będzie świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
3. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach płatności, na rachunek bankowy Dostawcy usług, bądź gotówką w BOK. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług lub w przypadku zapłaty w kasie BOK – dzień zapłaty w kasie BOK
4. **Faktura ustrukturyzowana jest uznana za otrzymaną przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur w dniu przydzielenia w tym systemie numeru identyfikującego tę fakturę.**
5. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry w terminie wynikającym z przekazanego Rachunku za świadczone usługi,
6. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku zostanie obciążony opłatą za Instalację, o ile opłata ta nie została uwzględniona w miesięcznej opłacie abonamentowej oraz opłata za Aktywację.
7. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe za opóźnienie.
8. **[Tryb awaryjny] W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii Krajowego Systemu e-Faktur, ogłoszonej we właściwym Biuletynie Informacji Publicznej, Dostawca usług wystawia faktury w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępnia Abonentowi w sposób z nim uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze w polu P_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę jej faktycznego otrzymania przez Abonenta. W przypadku, gdy data faktycznego otrzymania faktury jest późniejsza niż data przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur, za datę otrzymania tej faktury przez Abonenta uznaje się datę przydzielenia tego numeru.**
9. **[Awaria całkowita] W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii całkowitej Krajowego Systemu e-Faktur, ogłoszonej w środkach społecznego przekazu przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych, Dostawca usług wystawia faktury w postaci papierowej lub faktury elektroniczne. Za datę wystawienia faktury w takim przypadku uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze. Datą otrzymania faktury jest data faktycznego otrzymania faktury przez Abonenta.**
10. **[Tryb offline] W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie niedostępności Krajowego Systemu e-Faktur, Dostawca usług wystawia faktury w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępnia Abonentowi w sposób z nim uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze w polu P_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur.**
11. **Jeżeli faktura została wystawiona na rzecz Abonenta, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 ze zm.), który uzgodnił sposób udostępnienia faktur inny niż przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur - za datę otrzymania tej faktury uznaje się zawsze datę jej faktycznego otrzymania”.**

UPRAWNIENIE DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej przysługuje Państwu uprawnienie do wypowiedzenia Umowy. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, będą Państwo zobowiązani do zapłaty na rzecz Dostawcy usług odszkodowania w wysokości równej sumie części opłat abonamentowych odpowiadających opłatom za świadczenie usług, które byliby Państwo obowiązani uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. Obowiązek ten nie dotyczy Abonentów, z którymi łączy nas umowa zawarta na czas nieokreślony.

Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym zawiadomieniu, może zostać przed Państwa złożone w dowolnej formie, utrwalonej na trwałym nośniku, do dnia **1 kwietnia 2026 r. (włącznie).**

ASCOR

ul. Jana Sztolcmana 5/1, 63-435 Sośnie
Tel.: +48 579 490 777, +48 61 668 27 77
www.ascor-net.pl biuro@ascor-net.pl