

Rybnik, dnia 14 luty 2026 r.

Szanowny Abonencie,

Dnia 14 marca 2026 r. wchodzi w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (dalej: **Rozporządzenie**). Natomiast od dnia 1 kwietnia 2026 r. będziemy zobowiązani – jeśli jako Abonent jesteś jednocześnie Przedsiębiorcą i dla rozliczeń z nami podałeś w łączącej nas umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (dalej: **Umowa**) swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) – wystawiać Ci faktury w Krajowym Systemie e-Faktur (dalej: **KSeF**).

W związku z pierwszą w powyższych zmian musimy wprowadzić zmiany do regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej (dalej: **Regulamin**) w zakresie procedury reklamacyjnej. Z kolei druga z nich wymusza zmiany w Umowie oraz konieczność dodania nowych definicji do Regulaminu. **Wprowadzane przez nas zmiany nie zaczną obowiązywać jednocześnie.** W przypadku:

- Regulaminu – zmiany staną się dla Ciebie wiążące od dnia 14 marca 2026 r.;
- Umowy – zmiany staną się dla Ciebie wiążące od dnia 1 kwietnia 2026 r.

UWAGA!

Jeżeli zawarłeś z nami Umowę Abonencką o świadczenie usług telekomunikacyjnych jeszcze przed wejściem w życie ustawy Prawo komunikacji elektronicznej (dalej: PKE), to zmiany w Twoim przypadku obejmą wyłącznie Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Bez zmian pozostaną przede wszystkim warunki cenowe oraz parametry jakościowe świadczonych usług. Nie musisz nic robić- nie ma obowiązku podpisywania, ani odsyłania nam zaakceptowanych zmian.

Szczegółowa treść zmian w Umowie i w Regulaminie znajduje się poniżej. Pod nimi znajduje się również informacja o treści zmian Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Co możesz zrobić?

W razie braku akceptacji wskazanych zmian możliwe jest wypowiedzenie Umowy. W przypadku umów na czas określony – w zależności w jakiej dacie zawarłeś z nami Umowę - wypowiedzenie umowy równoznaczne jest z koniecznością uiszczenia na rzecz Leon Telekom Sp. z o. o. Sp.k. odszkodowania, to jest opłat abonamentowych za okres od dnia wypowiedzenia umowy, do dnia, do którego umowa miała trwać albo przyznanej przy zawieraniu umowy ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Dziękujemy za zaufanie i wybór usług Leon Telekom Sp. z o.o. Sp.k.!

ZMIANY W UMOWIE O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

1 § 3 ust. 4 otrzymuje następujące brzmienie:

4. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania Opłatę Abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest świadczona. Opłaty za świadczone Usługi telefonii stacjonarnej oraz telefonii mobilnej, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 10. dnia kolejnego miesiąca na podstawie:

- i Rachunku i załączonego do niego podstawowego wykazu wykonanych Usług – gdy Abonent jest jednocześnie Konsumentem;*
- ii faktury – wystawionej i przesłanej do KSeF za pomocą programu zintegrowanego z KSeF – oraz udostępnionego wykazu wykonanych Usług, gdy Abonent jest jednocześnie Przedsiębiorcą.*

2 § 3 ust. 6 otrzymuje następujące brzmienie:

6. Należne Dostawcy usług Opłaty jednorazowe, płatne są w terminie 7 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku, za wyjątkiem opłaty za Aktywację/Instalację, która uiszczana jest przez Abonenta z dołu, do 10 dnia miesiąca, następującego po miesiącu, w którym Aktywacja/Instalacja została wykonana. W przypadku gdy Abonent jest jednocześnie Przedsiębiorcą, termin 7 dni, o którym mowa w zdaniu poprzednim biegnie od dostarczenia Abonentowi faktury w KSeF.

3 w § 3 po ust. 6 dodaje się ust. 6¹, o następującym brzmieniu:

6¹. W przypadku awarii KSeF lub niedostępności KSeF Dostawca usług dostarczy fakturę na adres e-mail Abonenta wskazany w komparycji Umowy, a następnie - w terminie wynikającym z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług – prześle ją do KSeF, w celu przydzielenia numeru identyfikującego w KSeF.

4 § 3 ust. 6 otrzymuje następujące brzmienie:

8. Rachunki i wykaz wykonanych Usług udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura). Jednakże w przypadku Abonenta będącego jednocześnie Przedsiębiorcą, za pośrednictwem eBOK lub podanego przez niego adresu e-mail, będzie udostępniany jedynie wykaz wykonanych Usług. Abonent będący jednocześnie Przedsiębiorcą ma możliwość pobrać wystawioną przez Dostawcę usług fakturę z KSeF.

ZMIANY W REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

1 § 1 ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:

Regulamin obowiązuje od dnia 14 marca 2026 roku.

2 w § 1 ust. 4 dodaje się pkt 9¹ oraz pkt 14¹, które otrzymują następujące brzmienie:

9¹) KSeF – Krajowy System e-Faktur;

14¹) Przedsiębiorca - Abonent będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą, który w Umowie podał swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia Usług;

3 § 12 ust. 2 i ust. 3 otrzymują następujące brzmienie:

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów, tj. przede wszystkim w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) 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.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

4 § 12 ust. 5 – ust. 7 otrzymują następujące brzmienie:

1.5 W przypadku złożenia reklamacji w:

- 1 BOK: osobiście w formie pisemnej lub ustnie, osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnej- sporządzany jest protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest przekazywana Abonentowi;
- 2 formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, a także telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej: Dostawca usług potwierdza w ciągu 14 dni od dnia doręczenia reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

1.6 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:

- 1 wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację;
- 2 Przekazywane jest Abonentowi na Trwałym nośniku.

1.7 W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług niezwłocznie przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Dostawca usług może odstąpić od wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 7¹. Reklamację nieuzupełnioną w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Dostawca usług pozostawia bez rozpoznania. Natomiast

reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

5 w § 12 po ust. 7 dodaje się ust. 7¹, który otrzymuje następujące brzmienie:

7¹. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, Dostawca usług ma prawo wezwać Abonenta do uzupełnienia braków albo udzielić odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej lub pisemnej lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja, lub w sposób określony przez Abonenta w toku obowiązywania Umowy.

6 § 12 ust. 9 otrzymuje następujące brzmienie:

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1 nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację,*
- 2 datę złożenia reklamacji,*
- 3 informację o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,*
- 4 w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa – wskazanie wysokości kwoty i terminu wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo informację, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;*
- 5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,*
- 6 w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – powinna także zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.*

7. w § 12 po ust. 9 dodaje się ust. 10, który otrzymuje następujące brzmienie:

10. Jeżeli przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.

8 w § 13 uchyla się ust. 1 – 7. Dotychczasowe zapisy ust. 8 – 11 stają się odpowiednio ust. 1-4.

ZMIANY W REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1 w pkt I.2 dodajemy nowe definicje

KSeF – Krajowy System e-Faktur;

Przedsiębiorca - Abonent będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność

prawną, wykonującą działalność gospodarczą, który w Umowie podał swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia Usług

- 2 w pkt V.3 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych precyzujemy, iż termin na uregulowanie Opłat jednorazowych w przypadku Abonentów będących jednocześnie Przedsiębiorcami biegnie od dnia dostarczenia im faktury w KSeF;
- 3 w pkt V Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dodajemy informację, iż W przypadku awarii KSeF lub niedostępności KSeF będziemy zobowiązani dostarczyć - jeśli jako Abonent jesteś jednocześnie Przedsiębiorcą - fakturę na adres e-mail, a następnie - w terminie wynikającym z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług – przesłać ją do KSeF, w celu przydzielenia numeru identyfikującego w KSeF.
- 4 w pkt V.10 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych zmieniamy zasady umieszczania faktur w eBOK

Począwszy od dnia 1 kwietnia 2026 r., w eBOK umieszczane będą wyłącznie faktury Abonentów będących Konsumentami. Abonent będący Przedsiębiorcą będzie mógł pobrać wystawioną na jego rzecz i przesłać do KSeF fakturę bezpośrednio z KSeF.

- 5 W pkt VII.1-16 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych zmieniamy dotychczasową procedurę reklamacyjną.

Pkt VII.2

Dodajemy następujące zdanie:

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

Pkt VII.3

Jako dopuszczalną formę wnoszenia reklamacji dodajemy przesyłkę kurierską.

Pkt VII.5

Zmieniamy zasady potwierdzenia złożenia reklamacji. Po pierwsze potwierdzenie otrzymasz zawsze na Trwałym nośniku. Po drugie, jeżeli złożysz reklamację w:

- BOK w formie pisemnej lub ustnie, pracownik BOK niezwłocznie potwierdzi jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnej - sporządzony zostanie protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia zostanie Ci przekazana;
- formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, a także telefonicznie lub na nasz adres e-mail: potwierdzimy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie otrzymasz od nas odpowiedź na przedmiotową reklamację.

Pkt VII.7

Zmieniamy sposób postępowania z niekompletnymi reklamacjami. Jeżeli twoja reklamacja zawiera braki, możesz spodziewać się wezwania do ich uzupełnienia w terminie 7 dni wraz z pouczeniem, że brak ich uzupełnienia spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Jednakże, jeżeli uznamy, że dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, nie jest konieczne, abyś uzupełnił te braki, nie będziemy Cię wzywać do ich uzupełnienia.

W przypadku niewskazania nam, jaką drogą/kanalem oczekujesz od nas odpowiedzi na reklamację, mamy prawo wezwać Cię do uzupełnienia takiego braku albo udzielić odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej lub pisemnej bądź analogicznie do sposobu, w jaki sam ją złożyłeś.

Pkt VII.9

Odpowiedź na reklamację będzie zawierać:

- naszą nazwę i dane kontaktowe (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację,
- datę złożenia reklamacji,
- informację o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikającej z umowy lub przepisów prawa – wskazanie wysokości kwoty i terminu wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo informację, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy jesteś Konsumentem - o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej,
- w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części uzasadnienie faktyczne i prawne, a jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – zostanie doręczona przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.

Pkt VII

W razie gdyby nie dotarła do Ciebie przygotowana przez nas odpowiedź na reklamację, to na Twoje żądanie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia jego otrzymania, ponownie prześlemy Ci tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Ciebie w przedmiotowym żądaniu.