



WARUNKI REKLAMACJI

Termin rozpatrzenia reklamacji:

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie 30 dni od dnia jej złożenia

Jak złożyć reklamację:

- Telefonicznie – skontaktuj się z naszą obsługą klienta pod numerem 663 482 244
- Osobiście – odwiedź nasze biuro w: 17-100 Bielsk Podlaski, ul. Kazimierzowska 1a/12
- Mailem – bielnet@poczta.onet.eu
- Pisemnie – podpisz pismo i wyślij je na adres:

BIEL.NET Dariusz Bielak
17-100 Bielsk Podlaski,
ul. Kazimierzowska 1a/12

Co powinna zawierać reklamacja:

1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonent,
2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych - w przypadku reklamacji, o niedotrzymanie z winy Operatora określonego umową terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy abonenckiej lub z przepisów prawa,
7. w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
8. Datę i podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

Pouczenie:

Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem sprawy i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

W przypadku gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu:

<http://www.cik.uke.gov.pl/>