

## OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

### *Zmiany przepisów prawa – Prawo Komunikacji Elektronicznej*

Szanowni Państwo,

Z dniem 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych.

Obowiązkiem naszym jest wprowadzenie zmian do Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej – stanowiącym informację przedumowną i jednocześnie poinformowanie Państwa w terminie 30 dni przed wejściem w życie nowych zapisów.

### **Wprowadzane zmiany z dniem 14 marca 2026 r.:**

1. Abonent zawsze otrzymuje potwierdzenie złożenia reklamacji. W przypadku reklamacji składanej ustnie do protokołu w BOK, potwierdzeniem tym będzie kopia protokołu.
2. Abonent może składać reklamację w formie pisemnej w BOK lub za pośrednictwem poczty, drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie, a także za pomocą formularza udostępnianego na stronie [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl), telefonicznie lub ustnie do protokołu w BOK.
3. Odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez

konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.

Szczegółowy opis procedury Reklamacyjnej znajduje się w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej w **§13 REKLAMACJE**, który dostępny jest na stronie [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl) w Strefie Klienta lub w Biurach Obsługi Klienta.

**Wejście w życie nowych zapisów prawa nie oznacza zmiany opłat, nie wpływa na zmianę usług oraz nie wymaga od Państwa podpisywania żadnych dodatkowych oświadczeń czy zgód.**

Zmiany w regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej zostają wprowadzone na podstawie art. 306 ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej. Wynikają one ze zmiany przepisów prawa. W przypadku braku ich akceptacji przysługuje Państwu ustawowe prawo rozwiązania umowy do chwili wejścia w życie nowych zapisów prawa, tj. do 14 marca 2026 r. Informujemy również, że w przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony, Operatorowi przysługuje zwrot zapłaty opłaty odszkodowawczej w wysokości sumy opłat abonamentowych za usługi pozostałe do końca okresu, na jaki została zawarta umowa.

W przypadku wystąpienia pytań związanych z wprowadzanymi zmianami, prosimy o kontakt z najbliższym Biurem Obsługi Klienta ELTRONIK.

Brodnica, 10.02.2026 r.

Zarząd ELTRONIK Sp. z o.o.