

KOMUNIKAT O ZMIANACH W REGULAMINACH ZASAD ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Z dniem 14 marca 2026 r. aktualizujemy wszystkie regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie trybu rozpatrywania reklamacji.

Zmienie ulega § 8 określający tryb reklamacyjny następujących regulaminów:

- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Vikingco Poland Sp. z o.o. w ramach oferty POD PRĄD;
- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Vikingco Poland Sp. z o.o. w ramach oferty MINUTY + SMS + INTERNET;
- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Vikingco Poland Sp. z o.o. w ramach oferty OD GROMA NETU.

Dotychczasową treść § 8 wyżej wskazanych regulaminów zastępujemy następująca treścią:

§ 8. REKLAMACJE

1. Reklamacja może dotyczyć:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
 - b. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - c. niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
 - d. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta (zwanego dalej także „reklamującym”) w siedzibie Operatora, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską;
 - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w siedzibie Operatora;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając wiadomość e-mail na adres: reklamacje@mobilevikings.pl
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;

- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer MSISDN, którego dotyczy reklamacja;
 - e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 8 ust. 1 podpunkt a. Regulaminu;
 - f. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 8 ust. 1 podpunkt b. Regulaminu;
 - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, a także: numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zwrot żądanej kwoty poprzez Zwiększenie stanu konta;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
6. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej:
- a. osobiście podczas wizyty w siedzibie Operatora - osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
 - b. przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską - Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany powyżej, osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w § 8 ust. 4 Regulaminu, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
12. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
13. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
14. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres przypisany do Internetowego Konta Abonenta, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
15. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w § 8 ust. 14 Regulaminu.
16. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a. nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: numer telefonu, adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji;
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Prawa Telekomunikacyjnego.
17. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Operatora odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
18. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
19. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
20. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
21. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wносить o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE lub jeżeli zachodzi jedna z przesłanek wskazana w Prawie Telekomunikacyjnym. W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje Operatora z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu, wyznaczając stronom postępowania 14-dniowy termin na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej. Szczegółowy tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz sposób wymiany informacji między stronami

postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określony został w rozporządzeniu wydanym na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.

Zmiany wynikają ze zmiany przepisów prawa.

Wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian, abonentom – do dnia ich wejścia w życie – przysługuje prawo do wypowiedzenia umów.