

Postępowanie reklamacyjne zmiany z dnia 14 marca 2026 r

1. Abonent korzystający z Usługi ma prawo do złożenia reklamacji. Operator jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi, w tym usługi fakultatywnego obciążania rachunku, jeżeli jest świadczona z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej, ustnej lub elektronicznej w następujący sposób:
 - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - b) drogą elektroniczną na adres: biuro@lezman.pl
 - c) telefonicznie pod numerem telefonu: 17 787 70 73
 - d) za pomocą listu poleconego lub przesyłki kurierskiej skierowanej na adres Operatora.
3. Operator niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji złożonej osobiście (w formie pisemnej lub ustnie) w Biurze Obsługi Klienta, a w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową lub kurierską, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza jej przyjęcie w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji. **Potwierdzenie następuje zawsze na Trwałym nośniku. W przypadku reklamacji złożonej ustnie w Biurze Obsługi Klienta, takim potwierdzeniem będzie kopia sporządzonego wówczas protokołu z jej złożenia.**
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę i siedzibę Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, nadany przez Operatora Identyfikator Abonenta lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia wymogów określonych w ust. 4, jeśli jest to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, Operator wzywa Abonenta do uzupełnienia treści reklamacji w terminie 7 dni i z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. **Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. W przypadku nieokreślenia przez Abonenta w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.**
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku dokonania Opłaty wynikającej z faktury, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca 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 Usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w sposób wskazany w reklamacji, a w przypadku nieokreślenia przez Abonenta sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator udziela odpowiedzi w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
9. 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.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę oraz dane kontaktowe Operatora, w tym numer telefonu i adres e-mail,
 - b) datę złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji – dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne,

- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty (nie dłuższego niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji) lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,

pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa UKE, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.