

Reklamacja może zostać złożona na trzy sposoby:

1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres:

02-676 Warszawa, ul. Postępu 15C

2. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów

3. w formie elektronicznej na adres: bok@itel-solutions.pl

Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy –
- 6) datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
- 9) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- 10) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej

W przypadku gdy reklamacja nie spełnia w/w wymagań operator niezwłocznie informuje o tym Abonenta wyznaczając mu czas nie krótszy niż 7 dni na uzupełnienie reklamacji. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostaje się bez rozpoznania

Termin odpowiedzi na reklamacje

30 dni

Termin na złożenie reklamacji

Reklamację można złożyć w terminie 12 miesięcy:

- od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa świadczeniu usługi,
- od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- od doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe należności z tytułu świadczenia usługi.

Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostaje bez rozpoznania o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

- W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce obsługującej Abonentów ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Powyższego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, numer telefonu jednostki rozpatrującej reklamację.

- Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.