

# *Cztery proste kroki do złożenia reklamacji*

*dla Klienta Firmy MMnet.*

## Nasza dewiza

Drogi Kliencie !!!

Dotrzymywanie składanych obietnic jest jednym z naszych najwyższych priorytetów.

Jeśli nie jesteś zadowolony z funkcjonowania usługi w MMnet, czy też masz wątpliwości co do rozliczenia faktury, [skontaktuj się z nami](#). Sygnał od Ciebie pozwoli nam szybko zareagować i naprawić błąd. Dostarczy on nam również wiedzy o Twoich potrzebach i wyznaczy kierunek, w którym powinniśmy zmierzać.

Poniżej przedstawiamy przewodnik dotyczący reklamacji w MMnet - są to Twoje prawa i nasze obowiązki. Liczymy, że informacje te pomogą Ci przejść przez proces reklamacyjny w MMnet.



## Krok pierwszy

### W jaki sposób możesz złożyć reklamację?

**telefonicznie** - nasi doradcy są dostępni pod numerem:  
509 690 575 lub 692 64 77 (koszt połączenia zgodny z Cennikiem)

**osobiście** - w Biurze Obsługi Klienta *od 9 – 17 pn-pt 9 – 13 so*

**przez Internet** - wystarczy skorzystać z opcji kontakt eBOK  
na [www.mmnet.com.pl](http://www.mmnet.com.pl) lub wysłać e-mail na adres: [biuro@mmnet.com.pl](mailto:biuro@mmnet.com.pl), [mmnet@op.pl](mailto:mmnet@op.pl)

**pisemnie** - wysyłając korespondencję na adres:  
MMnet Marcin Bałut  
Pogórska Wola 172K 33-  
152 Pogórska Wola  
lub przesyłając **fax** pod numer 14 692-64-77

Zachęcamy do kontaktu telefonicznego, dzwoniąc do nas, dajesz nam szansę na podjęcie decyzji podczas tej samej rozmowy - **cenimy Twój czas**.

Jeśli zgłoszenie będzie wymagało dodatkowej analizy lub wybierzesz inną niż telefoniczną formę wniesienia reklamacji, potwierdzimy jej przyjęcie podając ci identyfikator reklamacji. Nasi technicy zajmą się twoim zgłoszeniem w sposób profesjonalny - **Twoja sprawa jest w dobrych rękach**.

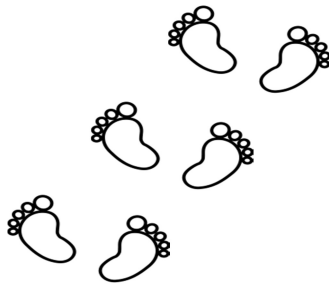


## Krok drugi

### Jakie informacje umieścić w zgłoszeniu reklamacyjnym?

- imię i nazwisko oraz adres właściciela, numeru telefonu, date zawarcia umowy (w czasierozmowy zidentyfikujemy Cię twoim numerem ID i PIN) - **nie udzielamy informacji osobom nieupoważnionym, ochrona Twoich danych jest dla nas najważniejsza**
- przedmiot reklamacji - **podstawa to właściwa identyfikacja czego dotyczy dane zgłoszenie**
  - co i dlaczego reklamujesz
  - kiedy miało miejsce reklamowane zdarzenie
  - której faktury oraz pozycji/kwoty na fakturze dotyczy Twoje zgłoszeniejakie są
  - okoliczności uzasadniające reklamację
  - inne
- deklarowaną wysokość kwoty odszkodowania
- jakie są okoliczności uzasadniające reklamację
- formę zgłoszenia awarii oraz czas jej wystąpienia
- czas trwania awarii
- podpis oraz datę.

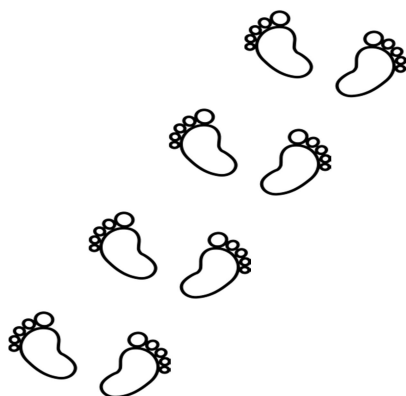
Zaobserwowane nieprawidłowości zgłoś w jak najkrótszym czasie - maksymalnie **12 miesięcyod wystąpienia zdarzenia** (nienależytego wykonania usługi, doręczenia błędnej faktury itp.).



## Krok trzeci

### W jakim terminie udzielimy odpowiedzi?

- znamy Wasze oczekiwania, dlatego staramy się odpowiadać na reklamacje **w możliwie najkrótszym terminie**
- jeżeli nie odpowiemy na zgłoszenie w ciągu 14 dni, **potwierdzimy otrzymanie Twojej reklamacji pisemnie**
- maksymalny czas, w którym wyślemy odpowiedź na Twoją reklamację to 30 dni kalendarzowych,liczone od dnia otrzymania przez nas Twojego zgłoszenia.



## Krok czwarty

### W jakiej formie dostarczymy odpowiedź?

Odpowiedź na reklamację otrzymasz w formie pisemnej:

- listem zwykłym lub e-mailem z podpisem kwalifikowanym - jeśli odpowiedź jest pozytywna
- listem poleconym - jeśli odpowiedź jest negatywna

Zadbamy o to, aby Twoje zgłoszenie zostało jak najszybciej rozwiązane, a nasza odpowiedź na reklamację była wyczerpująca i zrozumiała.

Dołożymy starań, aby Twoje zgłoszenie zostało rozwiązane szybko, a nasza odpowiedź w sposób czytelny oraz wyczerpujący uzasadniała podjętą decyzję reklamacyjną.

*Jeżeli nie zgadzasz się z podjętą decyzją masz prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub 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 (Dz. U. poz. 1823).*

- 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.*
- 2. 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 wnieść o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.*
- 3. 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.*
- 4. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE.*
- 5. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:*
  - wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;*
  - spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania*

sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;

- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, inny właściwy podmiot albo sąd;
  - wartość przedmiotu sporu jest niższa od progu finansowego określonego w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 12;
  - wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu;
  - rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.
6. W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu.
7. Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.
8. Prezes UKE cofa pracownikowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:
- rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
  - skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
  - choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
  - złożenia rezygnacji.
9. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia:
- tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu,
  - sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
  - szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
  - termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej

*– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.*

Rozumiemy jednak, że mogą pojawić się nowe okoliczności w sprawie, w których posiadaniu niebyliśmy na dzień podejmowania decyzji.

Zgłoś swoje spostrzeżenia, w uzasadnionych przypadkach skontaktujemy się z Tobą i sprawę rozpatrzemy ponownie.