

Dzień dobry,

14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

W związku z powyższym wprowadzamy zmiany do regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Na czym polegają zmiany?

- zawsze otrzymujesz potwierdzenie złożenia reklamacji. W przypadku reklamacji składanej ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży, potwierdzeniem tym będzie przekazywany Tobie protokół z jej złożenia.

- reklamacja powinna określać sposób w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację (na papierze, na adres e-mail/z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Ciebie, za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego reklamacja została złożona).

- jeśli nie określisz sposobu, odpowiemy: na papierze, za Twoją zgodą na Twój adres e-mail/z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego reklamacja została złożona. Zmiany będą obowiązywać od 14 marca 2026 r.

Co to oznacza dla Ciebie?

- **Nie musisz nic podpisywać ani akceptować**, żeby dalej korzystać z naszych usług.
- Ta informacja **nie oznacza zmiany opłat**.

Zmiany w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych wprowadzamy na podstawie art. 306 ust. 1 pkt 1a) ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej. Zmiany wynikają ze zmiany przepisów prawa. Jeśli ich nie akceptujesz, możesz wypowiedzieć umowę do 14 marca 2026 r. Umowa ulegnie rozwiązaniu zgodnie z warunkami Twojej umowy. Rozwiązanie umowy przed upływem Okresu Zastrzeżonego lub przed wykonaniem wynikających z niej zobowiązań spowoduje, że możemy dochodzić zapłaty odszkodowania lub zwrotu proporcjonalnej części ulgi udzielonej przy zawarciu umowy.

Cieszymy się, że korzystasz z naszych usług i dziękujemy za zaufanie.

Pozdrawiamy
Zespół Play