

**Szczegółowy wykaz zmian w trwających umowach abonenckich wprowadzanych w dniu
27.03.2026 r.**

Numeracja w tabeli odpowiada numeracji zmian opisanych w piśmie przewodnim.

Lp.	Zmieniany dokument	Nowa treść postanowienia
1	W Umowie wprowadza się dodatkowy §6 o następującej treści: W pkt 27 lit. d Regulaminu dodajemy pkt 10 o brzmieniu:	§6 W jaki sposób będziemy się z Tobą kontaktować w sprawie reklamacji? 1. Ze szczegółowymi zasadami składania i rozpatrywania reklamacji możesz zapoznać się w Regulaminie. 2. O ile nie wskażesz w treści reklamacji w jaki sposób powinniśmy przekazać Ci odpowiedź na nią, to odpowiedź na reklamację oraz ewentualne wezwanie do uzupełnienia jej braków prześlemy Ci pocztą elektroniczną na adres podany w niniejszej umowie lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Ciebie w trakcie obowiązywania niniejszej umowy jako adres do kontaktu. W sytuacji przewidzianej w poprzednim zdaniu, w celu uzupełnienia reklamacji możemy także kontaktować się z Tobą telefonicznie. 3. W przypadku gdy przekazanie dokumentów wskazanych w ust. 2 powyżej nie będzie możliwe pocztą elektroniczną (np. z powodu nieposiadania Twojego adresu poczty elektronicznej), prześlemy Ci je w sposób, w jaki reklamacja została złożona. 4. W toku obowiązywania umowy możesz złożyć oświadczenie o formie w jakiej chcesz otrzymywać odpowiedź na reklamację (będzie to również obejmowało ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji). Oświadczenie takie należy złożyć w sposób odpowiadający formie złożenia reklamacji (pisemnie – składając oświadczenie osobiście w punkcie obsługi klienta albo przesyłką pocztową na adres korespondencyjny, ustnie – do protokołu w punkcie obsługi klienta albo w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem, elektronicznie – za pośrednictwem poczty elektronicznej np. e-mail na wskazany przez nas adres lub przy użyciu innych udostępnionych przez nas do tego celu środków komunikacji elektronicznej). (10) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli nie wskażesz nam takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią prześlemy Ci w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Ciebie w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdziesz w §6 Umowy). Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

	Punkt 27 lit. i Regulaminu otrzymuje brzmienie:	i. Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w sposób opisany w §6 Umowy. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) prześlemy Ci przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
2	Punkt 27 lit. e Regulaminu otrzymuje nowe brzmienie:	e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam i wymaganych prawem informacji opisanych powyżej, a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – niezwłocznie wezwiemy Cię do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskażemy brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania nie uzupełnisz reklamacji – pozostawimy ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku pouczymy Cię w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Ciebie w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
3	Punkt 27 lit. h Regulaminu otrzymuje nowe brzmienie:	h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała: (1) naszą (INEA) nazwę i dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników); (2) datę złożenia reklamacji; (3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji; (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś); (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem (nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym) – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE; (6) jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
4	Punkt 27 lit. j Regulaminu otrzymuje nowe brzmienie:	j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, prześlemy Ci ją ponownie na Twoje żądanie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia takiego żądania. Odpowiedź przekazujemy w sposób określony przez Ciebie w złożonym żądaniu.