

dynamiczny

bezpośredni

inspirujący

# Kodeks dobrych praktyk reklamacyjnych

przyjazny

uczciwy

dla Klienta Indywidualnego Telekomunikacji Polskiej S.A

bezpośredni

przyjazny

dynamiczny

uczciwy



Zobowiązania TP SA wobec Klienta reguluje Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800)  
oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r.

## Nasza dewiza!

### Drogi Kliencie!

Dotrzymanie składanych obietnic jest jednym z naszych najwyższych priorytetów. Może się jednak zdarzyć, iż z Twojej strony znajdzie konieczność reklamacji faktury. Jesteśmy otwarci na sugestie, jeśli jest coś, z czego nie jesteś zadowolony, zauważyłeś nasz błąd, powiedz nam o tym. Zrobimy wszystko, aby to naprawić. Informacja o zastrzeżeniach jest dla nas wiedzą o Twoich potrzebach i kierunku, w którym powinniśmy zmierzać.

Poniżej wszystko, co powinieneś wiedzieć o sposobie składania reklamacji w Telekomunikacji Polskiej S.A. Są to Twoje prawa i nasze obowiązki. Liczymy, że ten przyjazny przewodnik usprawni naszą wzajemną komunikację.

## Krok pierwszy! Jak złożyć reklamację?



**Telefonicznie** - nasi konsultanci są dostępni pod numerami:

- usługi multimedialne 801 505 505 (koszt zgodny z cennikiem operatora),
- usługi głosowe/telefoniczne 19393.



**Osobiście** - w każdym salonie sprzedaży tp.



**Internetowo** - wystarczy wypełnić formularz reklamacyjny zamieszczony w Twoim Koncie na stronie [www.tp.pl](http://www.tp.pl).



**Korespondencyjnie** - wysyłając pismo na adres:

Telekomunikacja Polska SA,  
ul. Bażantów 35,  
40-668 Katowice  
lub przesyłając **fax**. na numer 19394.

Niezależnie od formy składania reklamacji, odniesiemy się do niej uwzględniając najwyższe standardy obsługi Naszych Klientów – tak działamy!

Cenimy Twój czas: dzwoniąc do nas, dajesz nam szansę na podjęcie decyzji podczas tej samej rozmowy. W innym przypadku przydzielimy Twojej sprawie opiekuna – doprowadzi on sprawę do końca!



## Krok drugi!

### Informacje niezbędne do szybkiego rozwiązania sprawy.

1. Numer telefonu, usługi internetowej lub numer konta abonenckiego, którego dotyczy reklamacja – **podstawa to właściwa identyfikacja usług, których dotyczy zgłoszenie.**
2. Imię i nazwisko oraz adres właściciela – **nie udzielamy informacji osobom nieupowaznianym, ochrona Twoich danych jest dla nas ważna.**
3. Dane kontaktowe:
  - telefon kontaktowy, najlepiej komórkowy, w razie dodatkowych pytań, wyjaśnimy wszystko na bieżąco – **nie komplikujemy, komunikujemy się otwarcie,**
  - adres e-mail – decyzję w sprawie możesz dostać szybciej niż korespondencyjnie.
4. Szczegóły reklamacji:
  - co i dlaczego reklamujesz,
  - kiedy miało miejsce reklamowane zdarzenie,
  - której faktury oraz pozycji/kwoty na fakturze dotyczy Twoje zgłoszenie,
  - jakie są okoliczności uzasadniające reklamację?
5. Określ wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty.
6. Wskaż numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub wniosek o zaliczenie go na poczet przyszłych płatności.
7. Złóż podpis i wpisz datę.

Zaobserwowane nieprawidłowości zgłoś w jak najkrótszym czasie – maksymalnie **12 miesięcy od powstania błędu** (nienależytego wykonania usługi, błędnie wystawionej faktury etc).



## Krok trzeci!

### W jakim czasie udzielimy odpowiedzi? Kluczowe terminy!

- znamy oczekiwania Naszych Klientów, dlatego dokładamy wszelkich starań, aby udzielać odpowiedzi **w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych,**
- jeżeli nie udzieliliśmy odpowiedzi reklamacyjnej w terminie do 14 dni, pisemnie potwierdzimy otrzymanie Twojej reklamacji,
- **pamiętaj!** Niezależnie od operatora świadczącego usługę telekomunikacyjną, brak odpowiedzi reklamacyjnej na piśmie w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się za reklamację uwzględnioną.



## Krok czwarty!

### W jakiej formie dostarczymy odpowiedź.

Odpowiedzi na reklamacje udzielamy w formie pisemnej:

- listem zwykłym – decyzja pozytywna,
- listem poleconym – decyzja negatywna.

Jako nowoczesny operator jesteśmy otwarci na różne formy komunikacji. Jeżeli na etapie składania reklamacji wskazałeś nam adres email, odpowiedź otrzymasz w formie elektronicznej.

Jeżeli podałeś telefon komórkowy do kontaktu, o decyzji reklamacyjnej poinformujemy również telefonicznie.

Nasze odpowiedzi spełniają wszystkie wymogi formalne. Ponadto staramy się w sposób czytelny, wyczerpujący, a przede wszystkim uczciwy przedstawić uzasadnienie decyzji reklamacyjnej.

## Suplement

W przypadku braku akceptacji naszej decyzji reklamacyjnej, jako konsument masz prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu:

- mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE),
- przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE.



Waszym  
zdaniem

Rozumiemy jednak, że mogą pojawić się **nowe okoliczności w sprawie**, o których nie wiedzieliśmy w dniu podejmowania decyzji.

Zgłoś swoje spostrzeżenia - w uzasadnionych przypadkach skontaktujemy się z Tobą i **sprawę rozpatrzymy ponownie**.



Image by Kate Larsen of the Young Creatives Network.