

**PROTOKÓŁ UZNANIA LUB ODMOWY UZNANIA REKLAMACJI**

ID Abonenta \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ r.

**1. NAZWA DOSTAWCY USŁUGI ROZPATRUJĄCEJ REKLAMACJĘ:**

CyberNET Renata Kasperczyk z siedzibą w 32-500 Chrzanów, ul. Krakowska 15 wpisaną do Ewidencji Działalności Gospodarczej Nr ewid. 4834/2002 zwaną dalej "Operatorem" wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 3850.

**2. POWOŁANIE PODSTAWY PRAWNEJ:**

Ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 (Dz. U. Nr 171, poz 1800 z późn. zm.), Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. 04.266.2291), Kodeks Cywilny, Regulamin świadczenia usług dostępu do sieci Internet w sieci Operatora.

**2. ROZSTRZYGNIĘCIE O UZNANIU LUB ODMOWIE UZNANIA REKLAMACJI:**

Na podstawie Regulaminu świadczenia usług dostępu do sieci Internet w sieci Operatora, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 (Dz. U. Nr 171, poz 1800 z późn. zm.), Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. 04.266.2291) oraz Kodeksu Cywilnego

REKLAMACJĘ UZNANO       REKLAMACJI NIE UZNANO

Uzasadnienie: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5. OKREŚLENIE KWOTY ODSZKODOWANIA LUB INNEJ NALEŻNOŚCI PODLEGAJĄCEJ ZWROTOWI LUB KOMPENSACIE:\*)**

Przyznanie odszkodowania w kwocie: \_\_\_\_\_ Termin jej wypłaty: \_\_\_\_\_

Zwrot innej należności w kwocie: \_\_\_\_\_ Termin jej wypłaty: \_\_\_\_\_

\*) Wypełniać tylko w przypadku przyznania kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności. Nie wypełnione pozycje świadczą o braku konieczności wypłaty odszkodowania lub innej należności przez Operatora na rzecz Abonenta.

**6. UWAGI:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Niniejszy dokument wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego a Abonent ma prawo w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest Osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z dnia 3 sierpnia 2004 r.);).

\_\_\_\_\_  
czytelny podpis Abonenta

\_\_\_\_\_  
podpis pracownika działu Serwisu

\_\_\_\_\_  
pieczęć firmowa Abonenta

\_\_\_\_\_  
pieczęć firmowa Operatora