

W związku z dokonaniem przez VISIONCUBE S.A. zmiany Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej oraz usług powiązanych przez VISIONCUBE Spółka Akcyjna („**Regulamin**”), która wejdzie w życie w dniu 19 marca 2026 roku, poniżej przedstawiamy wykaz zmian Regulaminu, stosownie do obowiązku wynikającego z art. 306 ust. 3 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej. Ponadto na stronie internetowej VISIONCUBE S.A. opublikowano także tekst jednolity Regulaminu w wersji obowiązującej od dnia 19 marca 2026 roku.

Wykaz zmian:

1. w § 4 ust. 2 pkt 2.5.5 słowo „łączone” zastąpiono słowem „współdzielone”;
2. w § 4 ust. 2 pkt 2.5.6 słowo „łączone” zastąpiono słowem „współdzielone”;
3. § 6 Regulaminu otrzymał nowe, następujące brzmienie:

„§ 6

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. W przypadku nieprawidłowego działania Usług Kontrahent może wnieść reklamację związaną z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - 1.1. niedotrzymania z winy VISIONCUBE określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - 1.2. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym przerw w świadczeniu Usługi;
 - 1.3. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym VISIONCUBE niezwłocznie powiadamia Kontrahenta;
3. Kontrahent może wnieść reklamację:
 - 3.1. pisemnie;
 - 3.2. ustnie do protokołu sporządzonego przez VISIONCUBE;
 - 3.3. telefonicznie pod numerem telefonu: (+48) 22 417 12 01;
 - 3.4. na adres poczty elektronicznej: support@visioncube.pl;
 - 3.5. za pośrednictwem portalu administracyjnego.

4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 4.1. dane Kontrahenta (reklamującego);
 - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4.4. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji związanej z niedotrzymaniem terminu uruchomienia Usługi;
 - 4.5. wysokość kwoty odszkodowania lub rekompensaty lub innej należności wynikającej z przepisów prawa w przypadku, gdy reklamujący żąda jej przyznania;
 - 4.6. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - 4.7. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji przez użytkownika w formie pisemnej:
 - 5.1. w punkcie obsługi klienta VISIONCUBE – osoba reprezentująca VISIONCUBE, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
 - 5.2. przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – VISIONCUBE potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
6. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca VISIONCUBE, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
7. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności:
 - 7.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - 7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub za pośrednictwem portalu administracyjnego, osoba reprezentująca VISIONCUBE w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu VISIONCUBE i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku stwierdzenia przez VISIONCUBE, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 4 powyżej, VISIONCUBE niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków VISIONCUBE wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie

braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. VISIONCUBE odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

11. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, VISIONCUBE przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
12. VISIONCUBE przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w ust. 11 powyżej.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 13.1. nazwę i dane kontaktowe VISIONCUBE umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - 13.1.1. numer telefonu,
 - 13.1.2. adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej VISIONCUBE, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - 13.2. datę złożenia reklamacji;
 - 13.3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 13.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub rekompensaty lub innej należności wynikającej z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - 13.4.1. terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - 13.4.2. informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - 13.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym – w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
14. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez VISIONCUBE odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku gdy odpowiedź na

reklamację, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

15. Jeżeli przekazana przez VISIONCUBE odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, VISIONCUBE, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
16. Jeżeli VISIONCUBE nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.”