



DOMTEL TELECOM
DARIUSZ DOMBEK
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31
08-110 SIEDLCE
NIP: 8241427282

BIURA OBSŁUGI ABONENTA
RYNEK MARIACKI 26, WĘGRÓW
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31, SIEDLCE

WWW.DOMTEL.COM.PL
TEL. 25 7920084

Siedlce, dn. 10.02.2026 roku

Szanowny Abonencie,

w związku z tym, że:

- z dniem 14 marca 2026 r. wejdzie w życie rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, konieczne jest wprowadzenie zmian do regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej (dalej: „**Regulamin**”) w zakresie postanowień dotyczących rozpatrywania reklamacji;
- od dnia 1 kwietnia 2026 r. będziemy zobowiązani – jeżeli jesteś przedsiębiorcą i podałeś w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (dalej: „**Umowa**”) swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia usług komunikacji elektronicznej – wystawiać Ci faktury w Krajowym Systemie e-Faktur, tym samym konieczne jest wprowadzenie zmian do łączącej nas Umowy oraz dodanie w Regulaminie nowych definicji.

Wprowadzane przez nas zmiany do:

- Regulaminu - będą obowiązywać począwszy od dnia 14 marca 2026 r.;
- Umowy - będą obowiązywać począwszy od dnia 1 kwietnia 2026 r.

Ponadto czekające Cię zmiany nie wpłyną na warunki cenowe oraz parametry jakościowe świadczonych na Twoją rzecz usług komunikacji elektronicznej.

W przypadku braku akceptacji wskazanych poniżej zmian, masz prawo do wypowiedzenia łączącej nas Umowy w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania niniejszej informacji. Pamiętaj, iż wypowiadając łączącą nas Umowę – o ile jest to umowa na czas określony – jesteś zobowiązany do zapłaty na naszą rzecz odszkodowania, to jest opłat abonamentowych za okres od dnia wypowiedzenia umowy, do dnia, do którego umowa miała trwać.

Brak wypowiedzenia łączącej nas Umowy w powyższym terminie oznaczać będzie kontynuację świadczenia na Twoją rzecz usług komunikacji elektronicznej oraz akceptację zmienionego Regulaminu.

Poniżej przedstawiamy zmienione postanowienia Regulaminu oraz Umowy.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ (CZĘŚĆ OGÓLNA)

I. § 1 ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:

Regulamin obowiązuje od dnia 14 marca 2026 r.

II. W § 1 ust. 4:

- a. po pkt 7) dodaje się pkt 7a) o następującym brzmieniu:

7a) KSeF – Krajowy System e-Faktur;

- b. po pkt 11) dodaje się pkt 11a) o następującym brzmieniu:



DOMTEL TELECOM
DARIUSZ DOMBEK
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31
08-110 SIEDLCE
NIP: 8241427282

BIURA OBSŁUGI ABONENTA
RYNEK MARIACKI 26, WĘGRÓW
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31, SIEDLCE

WWW.DOMTEL.COM.PL
TEL. 25 7920084

- 11a) Przedsiębiorca** – Abonent będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą, który w Umowie podał swój numer identyfikacji podatkowej (NIP) dla potrzeb rozliczeń świadczenia Usług;

III. § 12:

- a. ust. 2 i ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów, tj. przede wszystkim w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 3. Reklamacje powinny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z następujących form: pisemnie podczas wizyty abonenta w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty abonenta w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
- b. zmianie ulega treść ust. 4 pkt. 4), który otrzymuje następujące brzmienie:
- 4) numer ID nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, jeśli takowy został nadany lub adres miejsca świadczenia Usług;
- c. zmianie ulega treść ust. 5 -7, które otrzymują następujące brzmienie:
5. W przypadku złożenia reklamacji:
 - 1) w BOK: osobiście w formie pisemnej lub ustnie, osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnej- sporządzany jest protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest przekazywana Abonentowi;
 - 2) w formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, a także telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej: Dostawca usług potwierdza w ciągu 14 dni od dnia doręczenia reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
 6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:
 - 1) wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację;
 - 2) przekazywane jest Abonentowi na trwałym nośniku.
 7. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług niezwłocznie przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Dostawca usług może odstąpić od wezwania, o którym mowa w zdaniu



DOMTEL TELECOM
DARIUSZ DOMBEK
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31
08-110 SIEDLCE
NIP: 8241427282

BIURA OBSŁUGI ABONENTA
RYNEK MARIACKI 26, WĘGRÓW
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31, SIEDLCE

WWW.DOMTEL.COM.PL
TEL. 25 7920084

poprzednim, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 7a. Reklamację nieuzupełnioną w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Dostawca usług pozostawia bez rozpoznania. Natomiast reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

d. po ust. 7 dodaje się ust. 7a o następującym brzmieniu:

7a. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, Dostawca usług ma prawo wezwać Abonenta do uzupełnienia braków albo udzielić odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej lub pisemnej lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja, lub w sposób określony przez Abonenta w toku obowiązywania Umowy.

e. zmianie ulega treść ust. 9, który otrzymuje następujące brzmienie:

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację,
- 2) datę złożenia reklamacji,
- 3) informację o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa – wskazanie wysokości kwoty i terminu wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo informację, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,
- 6) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – powinna także zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.

f. po ust. 9 dodaje się ust. 10, który otrzymuje następujące brzmienie:

10. Jeżeli przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.

IV. W § 13 uchyla się ust. 1 – 7, a dotychczasowe zapisy ust. 8 – 11 stają się odpowiednio ust. 1- 4.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

I. Zmianie ulega treść § 3 ust. 5 otrzymuje następujące brzmienie:



DOMTEL TELECOM
DARIUSZ DOMBEK
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31
08-110 SIEDLCE
NIP: 8241427282

BIURA OBSŁUGI ABONENTA
RYNEK MARIACKI 26, WĘGRÓW
UL. WAŁOWA 9 LOK. 31, SIEDLCE

WWW.DOMTEL.COM.PL
TEL. 25 7920084

5. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania Opłatę Abonamentową z góry, do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest świadczona. Opłaty za świadczone Usługi telefonii mobilnej, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, w przypadku, gdy Abonent jest:
- Konsumentem - pobierane będą z dołu, w ciągu 14 dni od wystawienia faktury, na podstawie Rachunku stanowiącego jednocześnie wykaz świadczonych Usług;
 - Przedsiębiorcą - z dołu, w ciągu 14 dni od wprowadzania przez Dostawcę usług faktury do KSeF. Dostawca usług zobowiązuje się wprowadzać faktury z tytułu świadczonej na rzecz Abonenta Usługi telefonii mobilnej do KSeF najpóźniej w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, poprzedzającego Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy faktura. W przypadku awarii KSeF lub niedostępności KSeF Dostawca usług dostarczy fakturę na adres e-mail abonenta wskazany w komparycji Umowy, a następnie - w terminie wynikającym z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług – prześle ją do KSeF, w celu przydzielenia numeru identyfikującego w KSeF.

II. Zmianie ulega treść § 3 ust. 9, który otrzymuje następujące brzmienie:

9. Dostawca usług udostępnia Abonentowi, będącemu:
- Konsumentem - faktury oraz wykaz wykonanych Usług za pośrednictwem Mój Domtel (wBOA) lub podanego przez abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym faktury elektronicznej (e-faktura);
 - Przedsiębiorcą – wystawione w KSeF faktury – również w Mój Domtel (wBOA) wraz z wykazem wykonanych Usług.