



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,
- od dnia 1 kwietnia 2026 r. będziemy zobowiązani wystawiać Ci faktury w Krajowym Systemie e-Faktur,

konieczne jest wprowadzenie zmian do łączącej nas umowy ramowej o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (dalej: **Umowa**).

W związku z powyższym wprowadzamy zmiany w treści:

- § 1 oraz § 13, które będą obowiązywać w brzmieniu wskazanym poniżej, począwszy od dnia 14 marca 2026 r.;
- § 5 ust. 4, który będzie obowiązywać w brzmieniu wskazanym poniżej, 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 i akceptację zakomunikowanych Ci zmian.

Poniżej przedstawiamy zmienione postanowienia Umowy.



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

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

TRANSMISJI DANYCH I DOSTĘPU DO SIECI INTERNET B2B

I. W § 1:

- a. po pkt. 2) dodaje się pkt 2a) o następującym brzmieniu:

2a) KSeF – Krajowy System e-Faktur.

- b. punkt 22) otrzymuje następujące brzmienie:

22) Zamówienie - formularz, na podstawie którego następuje zawarcie umowy biznesowej na świadczenie usług komunikacji elektronicznej. Wzór Zamówienia stanowi Załącznik nr 1.

II. § 5 ust. 4 otrzymuje następujące brzmienie:

4. Strony oświadczają, że są płatnikami podatku od towarów i usług VAT uprawnionymi do wystawiania i otrzymywania faktur VAT. Dostawca usług będzie wystawiał faktury z tytułu świadczonych na rzecz Abonenta Usług w KSeF oraz udostępniał je dodatkowo w Mobilnym Biurze Obsługi Abonenta – Mój DOMTEL. W przypadku awarii KSeF lub niedostępności KSeF Dostawca usług dostarczy fakturę na adres e-mail Abonenta wskazany w § 14 ust. 1 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.

III. § 13 ust. 2 i 3 otrzymują następujące brzmienie:

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. 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 do Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie (podczas wizyty w BOK, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską), elektronicznej pocztą elektroniczną lub ustnie (telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w BOK).

IV. § 13 ust. 6 otrzymuje następujące brzmienie:

6. 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.



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

V. w § 13 dodaje się ust. 7 – 12:

7. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:
 - 1) wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację;
 - 2) Przekazywana jest Abonentowi na trwałym nośniku.
8. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług niezwłocznie przekaże 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 poprzednim, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 8. 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.
9. 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.
10. 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,
 - 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.
11. 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.
12. W przypadku powstania sporu między Dostawcą usług a Abonentem Strony dopuszczają możliwość rozwiązywania powstałego między nimi polubownie.