



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.

Wprowadzane przez nas zmiany, w zakresie:

- reklamacji (procedury reklamacyjnej) - będą obowiązywać począwszy od dnia 14 marca 2026 r.;
- sposobu wystawiania faktur - będą obowiązywać począwszy od dnia 1 kwietnia 2026 r.

I. Nie musisz niczego nam potwierdzać

Wprowadzane przez nas zmiany w treści umowy oraz regulaminie nie wpłyną na warunki cenowe oraz parametry jakościowe świadczonych na Twoją rzecz usług komunikacji elektronicznej.

II. Możesz nie zaakceptować zmian

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 uiścić na naszą rzecz przyznaną Ci – przy zawieraniu umowy – ulgę pomniejszoną o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

III. Co zmieniamy?

1) Zmieniamy procedurę reklamacyjną:

- a) wskazujemy, że przez rozpatrzenie reklamacji rozumiemy wysłanie do Ciebie odpowiedzi – w ciągu 30 dni – o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
- b) wskazujemy wprost jako pisemną formę wnoszenia reklamacji również przesyłkę kurierską;
- c) zmieniamy sposób w jaki potwierdzimy złożenie przez Ciebie reklamacji, mianowicie:
 - jeżeli złożysz reklamację w BOK w formie pisemnej lub ustnie, pracownik BOK niezwłocznie potwierdzi jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnej - sporządzony zostanie protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia zostanie Ci przekazana;
 - w formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, a także telefonicznie lub na nasz adres e-mail: potwierdzimy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji jej złożenie, chyba że w tym terminie otrzymasz od nas odpowiedź na przedmiotową 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

- potwierdzenie przyjęcia reklamacji zawsze otrzymasz na Trwałym nośniku.
- d) jeżeli Twoja reklamacja nie zawiera wszystkich elementów wymaganych na gruncie obowiązujących przepisów, wezwiemy Cię, abyś uzupełnił braki w terminie 7 dni oraz pouczymy, że brak ich uzupełnienia spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Przy czym, jeżeli uznamy, że dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, nie jest konieczne, abyś uzupełnił te braki, nie będziemy Cię wzywać do ich uzupełnienia. Jednocześnie zastrzegamy, że w przypadku niewskazania nam, w jaki sposób mamy przekazać Ci odpowiedź na reklamację, mamy prawo wezwać Cię do uzupełnienia takiego braku albo udzielić odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej lub pisemnej bądź w sposób, w jaki ją złożyłeś.
- e) odpowiedź na reklamację będzie zawierać:
- naszą nazwę i dane kontaktowe (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację,
 - datę złożenia reklamacji,
 - informację o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 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;
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy jesteś Konsumentem - o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej,
 - w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części uzasadnienie faktyczne i prawne, a jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – zostanie doręczona przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.
- f) jeżeli nie dotrze do Ciebie przygotowana przez nas odpowiedź na reklamację, na Twoje żądanie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia takiego żądania, ponownie prześlemy Ci tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Ciebie w tym żądaniu

2) Udostępnianie faktur

Pomimo obowiązku wystawiania - począwszy od dnia 1 kwietnia 2026 r. – faktur ustrukturyzowanych przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur, w dalszym ciągu faktury będą Ci udostępniane w Mój Domtel wraz z wykazem wykonanych usług.