

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ EXATEL S.A.****obowiązujący od dnia 30.04.2016 r.****CZĘŚĆ I****DEFINICJE**

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest Stroną Umowy.

**Aktywacja Usługi** – data rozpoczęcia świadczenia przez EXATEL Usług na rzecz Abonenta wynikająca z Umowy, określona w Protokole Zdawczo-Odbiorczym podpisanym przez Strony.

**Dodatkowe opcje usługi** – wszelkie dodatkowe opcje Usługi, które wymagają złożenia przez Abonenta Zamówienia lub jednostronnego oświadczenia. Dodatkowe opcje usługi wprowadza się do Umowy po zaakceptowaniu przez EXATEL zgodnie z § 7 Regulaminu, chyba że Umowa lub Regulamin stanowi inaczej.

**EXATEL** – EXATEL S.A. z siedzibą w Warszawie 04-164, przy ul. Perkuna 47.

**Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi SLA** – dokument określający parametry jakościowe i niezawodnościowe poszczególnych Usług oraz zasady i warunki naliczania bonifikat i kar umownych z tytułu niedotrzymania gwarantowanych parametrów.

**Konsument** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę z EXATEL w celu nie związanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Ustawa** – ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz. U. 04.171.1800 ze zm.).

**Potwierdzenie Przyjęcia Zamówienia** – dokument potwierdzający przyjęcie Zamówienia do realizacji doręczany przez EXATEL Abonentowi.

**Protokół Zdawczo-Odbiorczy** – protokół podpisany przez Strony Umowy stwierdzający, że Usługa jest przetestowana i sprawna technicznie, a także protokół instalacji i deinstalacji Urządzeń CPE, innych Urządzeń lub urządzeń Abonenta oraz dotyczący rekonfiguracji Usługi.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez EXATEL S.A.

**Strony** – EXATEL lub Abonent.

**Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta na piśmie, na podstawie której EXATEL świadczy na rzecz Abonenta usługi telekomunikacyjne. Umowę stanowi również Zamówienie przyjęte przez EXATEL do realizacji.

**Urządzenie CPE (ang. Customer Premises Equipment)** – urządzenie telekomunikacyjne instalowane u Abonenta, służące do świadczenia Usług, a także inne elementy infrastruktury telekomunikacyjnej służące do świadczenia Usług.

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne Abonenta służące

do świadczenia Usług.

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne określone w niniejszym Regulaminie i Umowie.

**Usługi Internetowe** – Usługi polegające na udostępnieniu Abonentowi zasobów publicznej sieci INTERNET.

**Usługi Głosowe** – Usługi polegające na transmisji głosu w czasie rzeczywistym w paśmie fonicznym pomiędzy Abonentami sieci publicznej.

**Usługi Transmisji Danych** – Usługi polegające na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi.

**Usługi Kolokacji** – Usługi polegające na udostępnieniu powierzchni pod instalację Urządzeń Abonenckich.

**Zamówienie** – formularz zamówienia składany na piśmie przez Abonenta, przyjęty przez EXATEL do realizacji, na podstawie którego EXATEL świadczy na rzecz Abonenta Usługi lub zmieniający zakres Umowy.

**CZĘŚĆ II****POSTANOWIENIA OGÓLNE****§1**

Regulamin określa zakres, zasady i warunki świadczenia przez EXATEL S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Perkuna 47, Usług telekomunikacyjnych na rzecz

Abonenta.

## § 2

Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych, został opracowany zgodnie z Ustawą oraz obowiązującymi aktami wykonawczymi.

## § 3

EXATEL jest operatorem prowadzącym działalność w dziedzinie telekomunikacji na podstawie uprawnień do świadczenia usług telekomunikacyjnych, zgodnie z Ustawą i niniejszym Regulaminem.

## ZAKRES USŁUG

### § 4

1. EXATEL świadczy następujące Usługi telekomunikacyjne:

- a) Usługi Głosowe,
- b) Usługi Internetowe,
- c) Usługi Kolokacji,
- d) Usługi Transmisji Danych.

2. EXATEL może świadczyć na rzecz Abonenta inne usługi wykraczające poza zakres Usług Głosowych, Usług Internetowych, Usług Kolokacji oraz Usług Transmisji Danych.

3. Szczegółowa specyfikacja świadczonych Usług zawarta jest w Umowie zawartej przez EXATEL z Abonentem.

## TRYB ZAWIERANIA UMOWY, ZAMÓWIENIA

### § 5

1. Usługi telekomunikacyjne świad-

czone są przez EXATEL na rzecz Abonenta na podstawie podpisanej przez EXATEL i Abonenta Umowy, w zakresie szczegółowo określonym w Umowie oraz załącznikach do Umowy.

2. Umowę stanowi również Zamówienie wraz z załącznikami składane przez Abonenta i przyjęte do realizacji przez EXATEL zgodnie z procedurą określoną w § 7.

### § 6

1. Przedmiot Umowy może dotyczyć realizacji jednej lub kilku Usług.

2. Rozszerzanie zakresu świadczonych przez EXATEL na rzecz Abonenta Usług może następować na podstawie pisemnych aneksów do Umowy lub na podstawie składanych przez Abonenta Zamówień przyjętych do realizacji przez EXATEL.

3. Zawarcie Umowy i jej zmiana jest dokonywana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

### § 7

1. W celu zamówienia Usługi lub dodatkowych opcji Usługi przez Abonenta na podstawie formularza Zamówienia:

- a) Abonent przesyła do EXATEL Zamówienie na odpowiednim formularzu dla zamawianej Usługi lub dodatkowej opcji Usługi,
- b) EXATEL powiadamia Abonenta o otrzymaniu Zamówienia niezwłocznie po jego zarejestrowaniu, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty otrzymania tego Zamówienia. EXATEL przesyła Abonentowi potwierdzenie przyjęcia do realizacji Zamówienia lub zawiadomienie o niemożności

zrealizowania tego Zamówienia niezwłocznie po jego rozpatrzeniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Zamówienia lub 60 dni, gdy realizacja Zamówienia wymaga dodatkowych uzgodnień z Abonentem lub innym podmiotem świadczącym usługi telekomunikacyjne.

2. Zawarcie Umowy pomiędzy Stronami następuje po przyjęciu Zamówienia do realizacji przez EXATEL. Przez przyjęcie Zamówienia do realizacji rozumie się podpisanie przez EXATEL złożonego przez Abonenta Zamówienia.

3. Po przyjęciu Zamówienia przez EXATEL do realizacji, EXATEL wysyła Abonentowi Potwierdzenie Przyjęcia Zamówienia wraz z podpisanym Zamówieniem.

### § 8

Abonentowi przysługuje prawo do zarezerwowania zasobów sieciowych niezbędnych do realizacji Usługi i określenia w Umowie okresu rezerwacji, przy czym:

- a) okres rezerwacji rozpoczyna się od daty Potwierdzenia Przyjęcia Zamówienia przez EXATEL Abonentowi,
- b) opłaty za rezerwację pobierane są zgodnie z § 17 Regulaminu oraz Umową.

### § 9

EXATEL zastrzega prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku, gdy:

- a) Abonent odmawia przedstawienia dokumentu potwierdzającego tożsamość lub status prawny Abonenta oraz dodatko-

wych dokumentów i informacji jego dotyczących, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,

b) przedstawione przez Abonenta dokumenty będą wątpliwości co do ich autentyczności,

c) istnieje uzasadnione przypuszczenie, że Abonent nie będzie w stanie wywiązać się z obowiązków nakładanych na niego Umową, a w szczególności gdy w poprzednim okresie została rozwiązana Umowa z Abonentem z powodu nie wywiązywania się przez Abonenta z obowiązku terminowych płatności lub EXATEL uzyskała wiarygodną informację o rozwiązaniu przez inny podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne umowy z Abonentem z powodu nie wywiązywania się przez Abonenta z obowiązku terminowych płatności,

d) proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci i Usług może szkodliwie wpłynąć na obsługę pozostałych Abonentów sieci i Usług EXATEL,

e) z powodu braku możliwości technicznych realizacji Usług.

#### **§10**

Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej Umowy, przed datą Aktywacji Usługi. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich udokumentowanych kosztów poniesionych przez EXATEL na realizację Usługi i związanych z przygotowaniem EXATEL do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.

### **AKTYWACJA USŁUGI. PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY**

#### **§11**

1. Termin rozpoczęcia świadczenia przez EXATEL Usługi (Aktywacja Usługi) określony jest przez Strony w Umowie.

2. Aktywacja Usługi następuje w terminie określonym przez Strony w Umowie na podstawie podpisanego przez Strony Protokołu Zdawczo-Odbiorczego, stanowiącego podstawę do naliczania opłat za Usługę.

3. W przypadku, gdy data Aktywacji Usługi nie jest określona, Aktywacja Usługi następuje od daty określonej w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

4. W przypadku nie podpisania przez Abonenta Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie 5 dni roboczych od daty przedłożenia Protokołu Zdawczo-Odbiorczego przez EXATEL Abonentowi i nie zgłoszenia w tym terminie przez Abonenta pisemnych zastrzeżeń. Usługę uważa się za odebraną i uruchomioną zgodnie z datą Aktywacji Usługi określoną w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

5. W przypadku nie podpisania przez Abonenta, z przyczyn dotyczących Abonenta, Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie określonym w pkt 4 niniejszego paragrafu, Abonent zapłaci EXATEL karę umowną w wysokości opłaty instalacyjnej zgodnie z Umową.

6. W przypadku nie podpisania przez Abonenta, z przyczyn dotyczących Abonenta Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie określonym w pkt 4 niniejszego paragrafu, EXATEL niezależnie od postanowień pkt 5 niniejszego paragrafu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ze

skutkiem natychmiastowym.

### **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

#### **§12**

1. W celu realizacji Umowy mogą być instalowane przez EXATEL Urządzenia CPE w zależności od zakresu świadczonych Abonentowi Usług.

2. Opłata za korzystanie z Urządzeń CPE określona jest w Umowie.

3. Wszelkie naprawy, zmiany instalacji oraz konfiguracji Urządzeń CPE EXATEL, służących do świadczenia na rzecz Abonenta Usług, może wykonywać wyłącznie personel EXATEL lub osoby uprawnione przez EXATEL do wykonywania takich czynności.

4. Abonent zobowiązany jest używać i wykorzystywać Urządzenia CPE zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

5. Abonent odpowiedzialny jest za zabezpieczenie Urządzeń CPE przed dostępem osób nieuprawnionych.

6. Abonent nie może udostępniać na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego Urządzeń CPE stronom trzecim.

#### **§13**

1. W celu realizacji Umowy mogą być instalowane Urządzenia Abonenckie. Wszystkie Urządzenia Abonenckie dołączone do sieci EXATEL muszą posiadać ważne certyfikaty, znaki zgodności, deklaracje zgodności, świadectwa homologacji, wydane przez uprawnione organy.

2. W razie stwierdzenia przez służby techniczne EXATEL przyłączenia przez Abonenta do sieci telekomuni-

kacyjnej Urzędzeń Abonenckich nieposiadających dokumentów, o których mowa w pkt 1 oraz urzędzeń wpływających negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej, EXATEL jest uprawniony do odłączenia Urzędzeń Abonenckich i ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych świadczonych przy użyciu tych Urzędzeń Abonenckich.

3. EXATEL przysuguje prawo do sprawdzenia prawidłowości instalacji Urzędzeń Abonenckich wykonanej przez Abonenta we własnym zakresie. Sprawdzenia dokonują służby techniczne EXATEL. Sprawdzenie powinno nastąpić w terminie 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Abonenta wykonania instalacji do Biura Obsługi Klienta. Za sprawdzenie instalacji przez służby techniczne EXATEL pobierana jest opłata określona w Umowie.

#### §14

EXATEL zobowiązany jest do:

- a) świadczenia Usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie,
- b) zapewnienia ciągłości świadczenia Usług na rzecz Abonenta z wyjątkiem ograniczeń dostępu do Usług związanych z koniecznością wykonania napraw i niezbędnej konserwacji,
- c) udostępnienia Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonych Usług, w zakresie niezbędnym do realizacji każdej wskazanej Usługi,
- d) powiadamiania Abonenta o wszelkich zmianach adresu i danych określonych w Zestawieniu Adresowym stanowiącym Załącznik do Umowy.

#### §15

Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy oraz do:

- a) terminowego uiszczenia opłat określonych w fakturze VAT z tytułu świadczenia Usług przez EXATEL,
- b) nie dokonywania zmian w Urzędzeniach CPE będących własnością EXATEL, przy pomocy których wykonywana jest Usługa oraz do nie podłączania do sieci EXATEL łącz i urzędzeń nie spełniających odpowiednich wymagań technicznych i niewyspecyfikowanych w Umowie,
- c) zwrotu Urzędzeń CPE po zakończeniu czasu trwania Umowy w stanie nie gorszym, niż wynika z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji,
- d) w przypadku uszkodzenia lub utraty Urzędzeń CPE - do zwrotu wszelkich udokumentowanych przez EXATEL kosztów,
- e) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom EXATEL obsługi i kontroli Urzędzeń CPE, przy pomocy których świadczona jest Usługa, udostępniania pomieszczeń pracownikom EXATEL w celu usuwania awarii lub dokonywania prac konserwacyjnych,
- f) powiadamiania EXATEL o stwierdzonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu udostępnionych mu urzędzeń oraz zgłaszania wszelkich przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w sieci EXATEL,
- g) powiadamiania EXATEL o wszelkich zmianach adresu i danych określonych w Zestawieniu

Adresowym stanowiącym Załącznik do Umowy,

h) poinformowania EXATEL o fakcie nieotrzymania faktury, jeśli Abonent nie otrzymał faktury w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi doręczana.

#### OPŁATY ZA ŚWIADCZONE USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

#### §16

1. Opłaty za świadczone Usługi określone są każdorazowo w Umowie.
2. Opłaty określone w EUR lub innych walutach przeliczane są na fakturach na złote polskie według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu wystawienia faktury.
3. Okresem rozliczeniowym Usług jest miesiąc kalendarzowy.
4. Pierwszym okresem rozliczeniowym jest pierwszy miesiąc kalendarzowy, choćby niepełny, w którym nastąpiła Aktywacja danej Usługi, której dotyczy rozliczenie. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, rozliczenie za dany okres rozliczeniowy dotyczy wszystkich Usług świadczonych Abonentowi przez EXATEL na podstawie Umowy.
5. Opłata Instalacyjna z tytułu zestawienia Usługi jest naliczana przez EXATEL w pierwszej fakturze VAT wystawionej po Aktywacji Usługi.
6. Miesięczna Opłata Abonamentowa za świadczone Usługi naliczana jest przez EXATEL z dołu, od dnia Aktywacji danej Usługi, objętej Umową.
7. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny okres rozliczeniowy, Miesięczna Opłata Abonamentowa

określana jest jako iloczyn liczby dni, w których dana Usługa była świadczona i 1/30 opłaty abonamentowej należnej z tytułu tej Usługi.

8. Miesięczne Opłaty za Usługi Głosowe naliczane są przez EXATEL z dołu, od dnia Aktywacji Usługi Głosowej na podstawie Umowy zgodnie z rodzajem i zakresem wykonanych przez Abonenta połączeń.

9. EXATEL zastrzega sobie prawo do umieszczania na fakturze VAT opłat za połączenia zrealizowane w ramach Usług Głosowych w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich fakturach.

10. Na fakturach VAT będą także uwzględniane opłaty dodatkowe wynikające z Umowy.

11. Opłaty za Usługi będą regulowane przelewem na konto podane na fakturze EXATEL, za każdy miesiąc, w ciągu 21 dni od daty wystawienia faktury, pod rygorem zapłaty odsetek ustawowych z tytułu opóźnienia w zapłacie. W przypadku nie doręczenia faktury Abonentowi w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury, termin płatności liczony jest od dnia doręczenia przez EXATEL Abonentowi faktury.

12. Bonifikaty wynikające z uwzględnionych reklamacji będą udzielane przez EXATEL na fakturze dotyczącej okresu rozliczeniowego, za który przysługuje bonifikata lub na fakturze korygującej taką fakturę VAT.

13. EXATEL oświadcza, że posiada numer identyfikacji podatkowej NIP 527-010-45-68.

14. Należności przypadające EXATEL będą powiększane o podatek od towarów i usług VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

#### **§17**

Za rezerwację zasobów sieciowych, o której mowa w § 8 EXATEL pobiera opłaty w wysokości wynikającej z Umowy, odpowiednio według następujących zasad:

- a) opłata jednorazowa,
- b) 50% 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień kalendarzowy rezerwacji w przypadku rezerwacji do 90 dni kalendarzowych,
- c) 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień kalendarzowy rezerwacji od 91 dnia rezerwacji.

#### **§18**

1. EXATEL, uwzględniając zakres korzystania przez Abonenta z Usług, może udzielać opustów w opłatach za świadczone Usługi. Wysokość opustów będzie określona indywidualnie w Umowach zawieranych z Abonentami.

2. EXATEL jest uprawniony do organizowania promocji. Warunki Umów zawieranych na zasadach promocji określa się w regulaminach promocji. W sprawach nieokreślonych w Regulaminie Promocji stosuje się warunki zawarte w Regulaminie i Umowach.

#### **CZAS TRWANIA UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

#### **§19**

1. Umowy zawierane są przez Strony na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Czas trwania Umowy w zakresie poszczególnych Usług określony jest w Umowie dotyczącej danej Usługi.
3. EXATEL przysługuje prawo do za-

wieszenia świadczenia Usług w przypadku, gdy:

- a) Abonent opóźnia się z zapłatą należności za świadczone przez EXATEL Usługi o więcej niż 30 dni, za uprzednim pisemnym powiadomieniem i bezskutecznym upływem wyznaczonego dodatkowego terminu do zapłaty,
- b) Abonent wykorzystuje Usługę i Urządzenia CPE służące do wykonywania Usługi w sposób mogący zagrażać istotnym interesom innych Abonentów lub interesom EXATEL,
- c) Abonent rażąco narusza postanowienia Regulaminu, Umowy oraz obowiązujące przepisy prawa.

4. EXATEL ma prawo do natychmiastowego odłączenia Abonenta w przypadku prób nielegalnego wejścia przez Abonenta do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu innych Abonentów, wykorzystując do tego celu sieć EXATEL.

5. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia służbom technicznym EXATEL lokalu bądź nieruchomości w celu demontażu wszelkich Urządzeń CPE, które były zainstalowane przez EXATEL w celu świadczenia na rzecz Abonenta Usług.

6. W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, EXATEL uprawniony jest do:

- a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
- b) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na rzecz Abonenta oraz do poinformowania Abonenta o zaistniałym naruszeniu.

**GWARANCJA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH  
USŁUG****§20**

1. Parametry niezawodnościowe i jakościowe świadczonych przez EXATEL Usług określone są w Gwarancji Jakości Świadczonej Usług SLA dotyczącej danej Usługi, stanowiącej załącznik do Umowy.

2. EXATEL oświadcza, iż na podstawie ustalonych procedur na bieżąco dokonuje pomiarów sieci pomiędzy kluczowymi węzłami sieci EXATEL i w ten sposób organizuje ruch w sieci, aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Wykonywanie pomiarów przez EXATEL nie wpływa na jakość świadczonych usług.

3. Exatel oświadcza, iż:

1) w czasie świadczenia Usługi Internetowej traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane i rozpoznawane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia końcowe,

2) nie stosuje w Usłudze Internetowej środków zarządzania ruchem, które mogłyby być dyskryminacyjne lub nieproporcjonalne, podyktowane względami handlowymi, a w szczególności środków mogących blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakość lub faworyzować określone treści, aplikacje lub usługi, lub szczególnie ich kategorie, albo też ingerować w nie, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne, i jedynie tak długo, jak jest to konieczne, aby:

a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami prawa krajowego, którym podlega dostawca Usług Internetowych, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;

b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych;

c. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo;

d. zapewnić odpowiednią jakość Usług Internetowych, prywatność użytkowników końcowych i ochronę ich danych osobowych.

3) nie wprowadza, zależnych od treści lub aplikacji, limitów ilości danych, limitów prędkości oraz innych parametrów jakości usług, które miałyby zastosowanie w Usługach Internetowych,

4) nie świadczy usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które mogłyby mieć wpływ na świadczone Usługi Internetowe,

5) maksymalne, deklarowane i zwykle dostępne prędkości pobierania i wysyłania danych (przepustowość abonamentowa) w ramach Usługi Internetowej świadczonych w sieci EXATEL są takie same,

6) w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających

się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów niezawodności usług a wykonaniem określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie określonym w Regulaminie.

**REKLAMACJE****§21**

Abonenci kwestionujący jakość Usługi lub wysokość opłat za Usługę mogą wnieść reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.

**§22**

Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

- a) wykonywania Usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie i Umowie,
- b) niedotrzymania przez EXATEL terminu rozpoczęcia realizacji Usługi,
- c) awarii, usterek technicznych i przerw w świadczeniu Usługi,
- d) wysokości opłat za Usługę, w tym wadliwego naliczania opłat za Usługę.

**§23**

1. Abonent zgłasza reklamacje do jednostki organizacyjnej w EXATEL rozpatrującej reklamacje. Reklamacja może być zgłoszona:

- a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej w EXATEL rozpatrującej reklamacje

albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe,

b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej w EXATEL rozpatrującej reklamację,

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia 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 terminu, o którym mowa powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym EXATEL niezwłocznie powiadamia Abonenta.

3. W sprawach nieuregulowanych w Gwarancji Jakości Świadczonej Usług SLA stosuje się postanowienia niniejszego Regulaminu. Przepisy Regulaminu w zakresie postępowania reklamacyjnego nie wpływają na uprawnienia Abonenta w zakresie trybu zgłaszania i usuwania awarii i usterek oraz naliczanych bonifikat, wynikających z Gwarancji Jakości Świadczonej Usług będącej załącznikiem do Umowy.

4. Reklamacje Abonent składa zgodnie z § 24.

5. W przypadku reklamacji Abonenta dotyczącej faktur:

a) EXATEL ma obowiązek odnieść się do podniesionych zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych liczonych od daty otrzymania reklamacji faktury. Brak

odpowiedzi w powyższym terminie uważa się za przyjęcie zastrzeżeń. W przypadku przyjęcia zastrzeżeń EXATEL wystawi w terminie 7 dni roboczych od dnia zakwestionowania faktury fakturę korygującą,

b) zakwestionowanie przez Abonenta faktury w zakresie wysokości należności uprawnia Abonenta do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części będącej przedmiotem pisemnego zakwestionowania. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty bezspornej w terminie płatności określonym na fakturze.

#### §24

1. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę, adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) informacje umożliwiające jednoznaczną identyfikację Abonenta, usługi lub reklamowanego zdarzenia (np. przydzielony Abonentowi numer, ID łącza, numer zamówienia, adres lokalizacji, adres zakończenia sieci, numer reklamowanego zdarzenia),

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji, o której mowa w § 22 lit. b),

f) wysokość kwoty bonifikaty lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa

w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty bonifikaty lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, w przypadkach o których mowa w pkt f) powyżej,

h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,

i) nazwisko i telefon osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie reklamacji w przypadku, gdy jest to inna osoba niż osoba kontaktowa określona w Zestawieniu Adresowym.

2. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce organizacyjnej w EXATEL rozpatrującej reklamację, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca EXATEL, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, EXATEL w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, przy czym obowiązkowi tego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki EXATEL rozpatrującej reklamację.

3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce organi-

zacyjnej w EXATEL rozpatrującej reklamacje, nie spełnia warunków określonych w ust. 1 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca EXATEL, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 1 jednostka organizacyjna EXATEL rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 24 ust 1 pkt. f) Regulaminu, a prawo do bonifikaty lub zwrotu innej należności oraz kwota tej bonifikaty lub zwrotu nie budzi wątpliwości, osoba rozpatrującą reklamację ze strony EXATEL traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. Jednostka EXATEL rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji.

7. EXATEL zawiadamia Abonenta na

piśmie o sposobie rozpatrzenia reklamacji w odpowiedzi na reklamację.

8. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę jednostki EXATEL rozpatrującej reklamację,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania bonifikaty lub zwrotu innej należności określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota bonifikaty lub inne należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w § 24 ust 1 pkt g) Regulaminu,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,, a dodatkowo w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy,
- f) podpis i dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego EXATEL z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację:

- a) dodatkowo zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne,
- b) zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą w

przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

#### §24<sup>1</sup>

1. EXATEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, EXATEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Zgoda ta nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku EXATEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, EXATEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.



4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 24 ust. 2 zd. ostatnie oraz § 24 ust. 8 i 9 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

#### **§24<sup>2</sup>**

1. Jeżeli wysłana przez EXATEL odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, EXATEL, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §23 ust. 1, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
2. Abonent, w porozumieniu z EXATEL, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, EXATEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
3. EXATEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH, BONIFIKATY**

#### **§25**

1. EXATEL ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług zgodnie z obowiązującym prawem na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. EXATEL nie odpowiada za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usług w przypadku, gdy wynika to z:
  - a) przyczyn niezależnych od EXATEL, a w szczególności uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej spowodowanych przez Abonenta, lub osoby trzecie, za które EXATEL nie ponosi odpowiedzialności oraz w przypadku wadliwości oprogramowania i/lub urządzeń Abonenta,
  - b) siły wyższej.
3. W przypadku niedotrzymania przez EXATEL parametrów niezawodnościowych i jakościowych Usług Abonentowi przysługuje bonifikata naliczana w zależności od rodzaju niedotrzymanego parametru.
4. Wysokość bonifikat, zasady ich naliczania dla poszczególnych Usług określone są w Gwarancji Jakości Usług SLA.
5. W żadnym przypadku EXATEL nie ponosi odpowiedzialności wobec Abonenta z tytułu utraty spodziewanych korzyści.
6. EXATEL nie ponosi odpowiedzialności za treść danych, które Abonent przesyła w związku z korzystaniem z usług świadczonych przez EXATEL.
7. W chwili rozwiązania umowy

Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia CPE na koszt EXATEL, a w przypadku zniszczenia lub utraty tego urządzenia do zapłaty kwoty odpowiadającej wartości Urządzenia CPE.

8. W przypadku rozwiązania Umowy, która związana jest z przyznaną ulgą, przez Abonenta przed terminem jej obowiązywania, EXATEL jest uprawniony do żądania zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

### **POUFNOŚĆ, TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA I PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

#### **§26**

1. Abonent i EXATEL zobowiązani są:
  - a) zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne, dotyczące drugiej Strony, uzyskane od drugiej Strony w trakcie rozmów i realizacji Umowy (Informacje) – niezależnie od formy przekazania tych Informacji i ich źródła,
  - b) wykorzystywać Informacje jedynie w celu realizacji Usług i zobowiązań wynikających z Umowy,
  - c) podjąć wszelkie niezbędne kroki dla zapewnienia, że żadna z osób otrzymujących Informacje w myśl pkt 1 lit. a) nie ujawni tych informacji, ani ich źródła, zarówno w całości, jak i w części, stronom trzecim bez uzyskania uprzedniego pisemnego upoważ-

nienia od Strony, której informacja lub źródło informacji dotyczy,

d) ujawniać Informacje, o których mowa w pkt 1 lit. a) jedynie tym pracownikom Stron, którym będą one niezbędne do wykonania powierzonych im czynności i tylko w zakresie w jakim odbiorca informacji musi mieć do nich dostęp dla celów określonych w pkt 1 lit. b),

e) nie kopiować, nie powielać ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniać jakichkolwiek części Informacji określonych w pkt 1 lit. a) z wyjątkiem uzasadnionej potrzeby do celów określonych w pkt 1 lit. b).

2. Postanowienia pkt 1 nie będą miały zastosowania w stosunku do tych Informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:

a) są opublikowane, znane i urzędowo podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień niniejszego paragrafu,

b) zostały przekazane przez osobę trzecią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o nie ujawnianiu w stosunku do Stron,

c) zostaną podane przez jedną ze Stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony,

d) muszą zostać ujawnione ze względu na obowiązujące przepisy prawa.

3. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

4. Dane osobowe zawarte w spisie abonentów powinny być ograniczone do:

a) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta,

b) nazwiska i imion abonenta,

c) nazwy miejscowości, ulicy w miejscu, w którym znajduje się zakończenie sieci.

5. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt 4 powyżej wymaga zgody Abonenta.

6. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną, może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.

7. EXATEL jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub umieszczenia w telefonicznej informacji o numerach.

8. EXATEL przekazuje Abonentom informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez Biuro Obsługi Klienta EXATEL S.A., opiekunów handlowych oraz za pośrednictwem strony internetowej [www.exatel.pl](http://www.exatel.pl).

#### **§27**

1. EXATEL zapewnia ochronę tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z Ustawą i zobowiązuje się do zabezpieczenia zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej przez swoich pracowników.

2. W celach reklamowych EXATEL ma prawo do wymieniania nazw

Abonentów, którzy korzystają z Usług EXATEL oraz przedstawiania ogólnego zakresu świadczonych na ich rzecz Usług.

#### **§28**

1. EXATEL zapewnia należyte zabezpieczenie Usług realizowanych w sieci EXATEL, a w szczególności:

a) ochronę dostępu do obiektów telekomunikacyjnych EXATEL, w których zainstalowane są urządzenia sieciowe,

b) ochronę dostępu do baz danych EXATEL zawierających informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną,

c) ścisły nadzór techniczny nad połączeniami realizowanymi przy użyciu zasobów telekomunikacyjnych własnych oraz zasobów innych podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne, wykorzystywanych do świadczenia Usług EXATEL.

2. Na podstawie odrębnej Umowy EXATEL zapewnia szyfrowanie informacji i dostarczanie systemów zabezpieczeń uzgodnionych z Abonentem.

#### **§29**

EXATEL nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w sieci EXATEL, gdy wynika on z winy Abonenta, osoby trzeciej, za którą EXATEL nie ponosi odpowiedzialności lub z działania siły wyższej.

**ZMIANY REGULAMINU****§30**

1. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu EXATEL pisemnie powiadomi Abonenta o zakresie zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem zmian.
2. W przypadku braku akceptacji przez Abonenta wprowadzonych zmian, o których mowa w pkt 1 Abonentowi przysługuje, w terminie nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w życie, prawo do rozwiązania Umowy za jedno-miesięcznym wypowiedzeniem.
3. W przypadku, gdy Abonent nie wypowie Umowy w terminie wskazanym w pkt 2 powyżej, uznaje się, że Abonent wyraził zgodę na nowe warunki.
4. W okresie wypowiedzenia obowiązują dotychczasowe postanowienia Regulaminu, chyba że co innego wynika z treści Regulaminu lub z obowiązujących przepisów.

**CZĘŚĆ III****POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE  
UMÓW ZAWIERANYCH Z KONSUMENTAMI****§31**

1. Konsument jest uprawniony do odstąpienia od zawartej Umowy bez podania przyczyn, w ciągu 10 dni od jej zawarcia i jest zwolniony z wszelkich zobowiązań z tego tytułu, o ile przepisy nie stanowią inaczej.
2. Do Umów zawieranych z Konsumentami nie ma zastosowania § 10 Regulaminu, dotyczący pokrycia przez

Abonenta (w przypadku odstąpienia Abonenta od zawarcia Umowy) kosztów rzeczywistych związanych z przygotowaniem EXATEL do świadczenia Usługi, a poniesionych przez EXATEL przed dniem rozpoczęcia jej świadczenia.

**CZĘŚĆ IV****POSTANOWIENIA KOŃCOWE****§32**

Abonent nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na trzecią Stronę bez uprzedniej pisemnej zgody EXATEL wyrażonej na piśmie.

**§33**

Żadne z postanowień Regulaminu, Umowy nie stanowi ani nie skutkuje przekazaniem Abonentowi, ani prawem do użytkowania przez Abonenta jakichkolwiek znaków handlowych, usług, oznaczenia usług, wynalazków, patentów, praw autorskich lub jakiegokolwiek innej własności intelektualnej lub handlowej posiadanej przez EXATEL.

**§34**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Ustawy, akty wykonawcze do Ustawy oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.

**§35**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 30 kwietnia 2016 roku.