

Warszawa, dnia 9 lutego 2026r.

Szanowni Państwo,

w imieniu EXATEL S.A. informuję, że w związku z rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. z 2025 poz. 1371), które wejdzie w życie w dniu 14 marca 2026 r. (dalej: „Rozporządzenie”), ulegną zmianie postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez EXATEL S.A. (dalej: „Regulamin”).

Zmiany, o których mowa powyżej, przedstawiają się następująco:

1. § 27 ust. 1 Regulaminu otrzymuje następujące brzmienie:

„1. Abonent zgłasza reklamacje do EXATEL. Reklamacja może być zgłoszona:

- a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie EXATEL albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe lub kurierską na adres siedziby EXATEL,*
- b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie EXATEL,*
- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej: bok@exatel.pl.”*

2. Dodaje się § 27 ust. 6 i ust. 7 Regulaminu, który otrzymuje następujące brzmienie:

„6. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca EXATEL, 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 następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,*
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okres,*
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.”*

3. § 28 Regulaminu otrzymuje następujące brzmienie:

1. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę), 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/Umowy, adres lokalizacji, adres zakończenia sieci, numer reklamowanego zdarzenia),*
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji, o której mowa w § 26 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 lit f) powyżej,

- h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,*
- i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,*
- j) nazwisko i telefon osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie reklamacji w przypadku,*
- k) gdy jest to inna osoba niż osoba kontaktowa określona w Zestawieniu Adresowym.*

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

3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej, osobiście podczas wizyty Abonenta w siedzibie EXATEL, 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 uzupełnienia w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. 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 EXATEL, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków EXATEL wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 28 ust. 1 lit. 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. EXATEL udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji.

7. EXATEL zawiadamia Abonenta o sposobie rozpatrzenia reklamacji w odpowiedzi na reklamację.

8. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę jednostki organizacyjnej EXATEL rozpatrującej reklamację i dane kontaktowe, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej,*
- 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, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia*

reklamacji albo wskazanie, że kwota bonifikaty lub inne należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w § 28 ust. 1 lit. g) Regulaminu,

- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń*
- f) w postępowaniu sądowym,*
- g) 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 pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.*

10. EXATEL udziela odpowiedzi na reklamację lub wzywa do uzupełnienia reklamacji w sposób wskazany przez Abonenta w reklamacji.

11. W przypadku nieokreślenia przez Abonenta w reklamacji sposobu odpowiedzi na reklamację, EXATEL udziela odpowiedzi na reklamację lub wzywa do uzupełnienia reklamacji w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy, a gdy sposób ten nie został wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy, odpowiedź na reklamację lub wezwanie do uzupełnienia reklamacji następuje w formie pisemnej na adres Abonenta.

12. Jeżeli wysłana przez EXATEL odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, EXATEL, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 27 ust. 1, 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.

4. Wykreśla się § 28¹ oraz § 28² Regulaminu.

W przypadku braku akceptacji zmian zaproponowanych w niniejszym piśmie, przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia Umowy, które może zostać wykonane do dnia 14 marca 2026 r., zgodnie z art. 306 ust. 2 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221 z późn. zm.). Informujemy również, iż w takiej sytuacji EXATEL S.A. ma prawo do żądania odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221 z późn. zm.), tj. w wysokości równej opłatom abonamentowym należnym do końca okresu na który Umowa została zawarta.