

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ EXATEL S.A.

obowiązujący od dnia 14.03.2026 r.

CZĘŚĆ I

DEFINICJE

Abonent – osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest Stroną Umowy lub mikro przedsiębiorcy, mali przedsiębiorcy i organizacje pozarządowe w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 tj. ze zm.), którzy wyrazili zgodę na niestosowanie przepisów Ustawy dotyczących ochrony przysługującej konsumentom.

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.

Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

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

Gwarancja Jakości Świadczonej Usług SLA – dokument określający parametry jakościowe i niezawodnościowe

poszczególnych Usług oraz zasady i warunki naliczania bonifikat i kar umownych z tytułu

niedotrzymania gwarantowanych parametrów.

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 korzystania z Usług.

Usługi – usługi telekomunikacyjne

określone w niniejszym Regulaminie i Umowie.

Usługi dostępu do Internetu – 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.

Ustawa – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. z 2024 r., poz. 1221 ze zm.).

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 Transmisji Danych.

2. EXATEL może świadczyć na rzecz Abonenta inne usługi wykraczające poza zakres Usług Głosowych, Usług Internetowych 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 świadczone 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 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 podpisane Zamówienie.

§8

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

- a) okres rezerwacji rozpoczyna się od daty zawarcia Zamówienia,
- 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 dodatkowych dokumentów i informacji jego dotyczących, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- b) przedstawione przez Abonenta dokumenty budzą 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 w Umowie, 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, EXATEL może żądać od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości opłaty instalacyjnej zgodnej 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. Instalacja Urządzeń Abonenckich przez Abonenta wymaga poinformowania EXATEL o takiej instalacji w terminie do 7 dni od wykonania przez Abonenta instalacji Urządzeń Abonenckich. Zgłoszenie wykonania instalacji przekazywane jest do Biura Obsługi Klienta.

2. W razie stwierdzenia przez służby techniczne EXATEL przyłączenia przez Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Urządzeń Abonenckich nieposiadających dokumentów, o których mowa w pkt 1 oraz urządzeń wpływających negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej, EXATEL jest uprawniony do odłączenia Urządzeń Abonenckich i graniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług świadczonych przy użyciu tych Urządzeń Abonenckich.

3. EXATEL przysługuje prawo do sprawdzenia prawidłowości instalacji Urządzeń 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 Urządzeń Abonenckich 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 uiszczania opłat określonych w fakturze VAT z tytułu świadczenia Usług przez EXATEL,
- b) nie dokonywania zmian w Urządzeniach CPE będących własnością EXATEL, przy pomocy których wykonywana jest Usługa oraz do nie podłączania do sieci EXATEL

łączy i urządzeń nie spełniających odpowiednich wymagań technicznych i niewyspecyfikowanych w Umowie,

c) zwrotu Urządzeń CPE w terminie do 14 dni od zakończenia czasu trwania Umowy w stanie nie gorszym, niż wynika z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji,

d) w przypadku uszkodzenia lub utraty Urządzeń CPE - do zwrotu wszelkich udokumentowanych przez EXATEL kosztów,

e) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom EXATEL obsługi i kontroli Urządzeń 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 urządzeń 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.

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 zawieszenia świadczenia Usług w przypadku, gdy:

- a) Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą należności za świadczone przez EXATEL Usługi, za uprzednim pisemnym powiadomieniem i bezskutecznym upływem wyznaczonego dodatkowego terminu do zapłaty, nie krótszego niż 14 dni,
- 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. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia

zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, o których mowa w ust. 3 lit. A), EXATEL powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta.

5. Po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, EXATEL przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

6. 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.

7. 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.

8. 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 Usług na rzecz Abonenta oraz do poinformowania Abonenta o zaistniałym naruszeniu.
- c) ograniczenia dostępu lub uniemożliwienie korzystania z aplikacji przez Abonenta oraz do poinformowania Abonenta o zaistniałym naruszeniu.

WARUNKI ZMIANY DOSTAWY USŁUG W ZAKRESIE INTERNETU

§ 20

1. Abonent będący stroną Umowy z EXATEL w zakresie Usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. W celu realizacji prawa, o który ust. 1 powyżej Abonent składa wniosek do nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.

3. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem określonym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z tym dostawcą.

4. Abonent realizując prawo, o którym mowa w ust. 1 może wypowiedzieć Umowę z EXATEL w zakresie Usługi dostępu do Internetu:

- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z EXATEL;
- 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z EXATEL.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt. 2) powyżej, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz EXATEL w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie określone w Umowie.

6. Wypowiedzenie Umowy z EXATEL w zakresie Usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do

Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 Dzień roboczy.

8. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, nie pobiera się opłat od Abonenta.

§ 21

1. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w § 20 ust. 3, EXATEL kontynuuje świadczenie Usługi dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

2. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w § 20 ust. 3:

- 1) wypowiedzenie Umowy z EXATEL, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, staje się bezskuteczne,
- 2) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, EXATEL informuje Abonenta o sytuacji, o której mowa w ust. 2 powyżej.

**WARUNKI ZMIANY DOSTAWY
USŁUG W ZAKRESIE
KOMUNIKACJI GŁOSOWEJ**

§ 22

1. Abonent będący stroną Umowy z EXATEL w zakresie Usługi komunikacji

głosowej, w której przydzielany jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:

- 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

2. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie 1 miesiąca od daty:

- 1) zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej – chyba że Abonent zrzekł się tego prawa;
- 2) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji.

3. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może wypowiedzieć Umowę z EXATEL w zakresie Usługi komunikacji głosowej:

- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z EXATEL w zakresie Usługi komunikacji głosowej;
- 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z EXATEL w zakresie Usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia.

4. W przypadku opisanym w ust. 3 pkt. 2) powyżej Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty EXATEL w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie określone w Umowie.

5. Przeniesienie przydzielonego numeru

następuje nie później niż w terminie 1 Dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji głosowej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.

6. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.

§ 23

1. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w § 22 ust. 5, dotychczasowy dostawca usługi komunikacji głosowej wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 Dnia roboczego.

2. W przypadku gdy EXATEL, zgodnie z ust. 1 powyżej wznawia lub kontynuuje świadczenie Usługi komunikacji głosowej na podstawie wypowiedzianej Umowy, zakończenie jej obowiązywania następuje z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi, jednak w terminie nie dłuższym niż przez 30 dni od dnia, w którym nastąpić miało przeniesienie numeru.

3. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w § 22

ust. 5 wypowiedzenie umowy z EXATEL staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym EXATEL informuje Abonenta.

4. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w § 22 ust. 5, Abonentowi przysługuje od EXATEL, będącego dotychczasowym dostawcą Usługi komunikacji głosowej, jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu prowadzonego przez Prezesa UKE.

5. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 4, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy, o której mowa w ust. 2.

GWARANCJA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

§24

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 dostępu do Internetu traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane i rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia końcowe,

2) nie stosuje w Usłudze dostępu do Internetu 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 szczególne 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 dostępu do Internetu, 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 dostępu do Internetu,

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

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

6) w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu 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

§25

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

§26

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.

§27

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. 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 § 28.

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

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 okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

§28

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 wnioszek 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, 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 w postępowaniu sądowym,

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 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.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA
NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE
WYKONANIE USŁUG
TELEKOMUNIKACYJNYCH,
BONIFIKATY**

§29

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 terminie do 14 dni od dnia 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.

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

§30

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

upoważnienia od Strony, której informacja lub źródło informacji dotyczy,

d) ujawniać Informację, 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.

§31

1. EXATEL zapewnia ochronę tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z Ustawą i zobowiązuje się do zabezpieczania 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.

§32

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.

§33

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

§34

1. EXATEL może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:

1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:

a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności

ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,

b) z decyzji Prezesa UKE;

2) proponowane zmiany:

a) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi,

b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.

2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę z zastrzeżeniem konieczności zapłaty odszkodowania w wysokości określonej w Umowie. Termin do realizacji prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Wypowiedzenie, o którym mowa powyżej jest skuteczne na dzień zmiany warunków Umowy.

3. EXATEL, w przypadku, o którym mowa w ust. 1, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Jednocześnie dostawca usług informuje Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.

§ 35

1. EXATEL może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w § 34 ust. 1, na które EXATEL nie ma wpływu jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy.

2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 34 ust. 2, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Wypowiedzenie, o którym mowa powyżej jest skuteczne na dzień zmiany warunków Umowy.

3. EXATEL, w przypadku, o którym mowa w ust. 1:

1) doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4,

2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie EXATEL informuje Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.

4. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 3, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile EXATEL umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

5. EXATEL może dokonać jednostronnej

zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub Umowy, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy, określając w Umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić.

6. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 5, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

7. EXATEL, w przypadku, o którym mowa w ust. 5:

1) doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4,

2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany

- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie dostawca usług informuje Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 6.

8. W przypadku Umowy zawartej na czas określony lub na czas nieokreślony EXATEL może dokonać jednostronnej zmiany Umowy w następujących okolicznościach:

1) w przypadku zmiany zasad współpracy z podwykonawcą EXATEL, którego współdziałanie jest niezbędne do realizacji Usługi na rzecz Abonenta;

2) rozstrzygnięcia organu administracji lub orzeczenia sądowego;

3) utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości;

4) utrata części albo całości infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usługi;

5) wzrostu opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności rocznej opłaty telekomunikacyjnej związanej z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłaty za dokonanie rezerwacji częstotliwości, rocznych opłat za prawo do dysponowania częstotliwościami, rocznych opłat za prawo do wykorzystywania numeracji;

6) wzrostu kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;

7) wzrostu obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania;

8) w przypadku zrezygnowania przez EXATEL z danej technologii świadczenia Usługi;

9. W przypadkach o których mowa w ust. 8 mają zastosowanie § 35 ust. 2-6.

CZĘŚĆ III

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§36

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

§37

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.

§38

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

§39

Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 marca 2026 r.