

Załącznik nr 1 do Umowy nr .....

# Regulamin świadczenia usługi poczty elektronicznej przez firmę extranet

## I. Postanowienia wstępne

1. Świadczenie usługi poczty elektronicznej odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin określa w szczególności zasady świadczenia usługi oraz prawa, obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy, Usługobiorcy i Użytkowników poczty.
3. Usługa obejmuje w szczególności udostępnianie i utrzymywanie Kont w Domenie pocztowej, wysyłanie, odbieranie i przechowywanie wiadomości poczty elektronicznej, dostęp do Kont za pośrednictwem Klienta WWW lub obsługiwanych protokołów pocztowych, zarządzanie Kontami za pomocą Panelu poczty oraz stosowanie mechanizmów ochrony antyspamowej.
4. Aktualna treść Regulaminu jest nieodpłatnie udostępniana Usługobiorcy oraz Użytkownikom poczty w sposób umożliwiający jej pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, w szczególności za pośrednictwem Strony pomocy technicznej, w łatwo dostępnym formacie umożliwiającym odczyt maszynowy. Usługobiorcy Regulamin udostępnia się przed zawarciem Umowy, a Użytkownikowi poczty – przed rozpoczęciem korzystania z Konta.

## II. Słownik nazw (definicje)

O ile z treści Regulaminu nie wynika inaczej, poniższe terminy mają następujące znaczenie:

- 1) Regulamin – niniejszy regulamin,
- 2) System pocztowy – oprogramowanie służące do obsługi poczty elektronicznej (e-mail), działające w ramach infrastruktury teleinformatycznej zapewnianej lub wykorzystywanej przez Usługodawcę,
- 3) Strona pomocy technicznej – strona internetowa pod adresem <https://pomoc.extranet.pl>,
- 4) Pomoc techniczna – osoby odpowiadające za prawidłowe działanie Systemu pocztowego po stronie Usługodawcy, z którymi można kontaktować się pod adresem e-mail [biuro@extranet.pl](mailto:biuro@extranet.pl) lub za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się na Stronie pomocy technicznej,
- 5) Konto – skrzynka poczty elektronicznej e-mail działająca w Systemie pocztowym,
- 6) Klient WWW – oprogramowanie dostępne w sieci internet pod adresem

<https://poczta.extranet.pl> służące do korzystania z Konta; pozwala ono m.in. wysyłać i odbierać wiadomości, ustawiać autoodpowiedź (autoresponder), zmieniać hasło,

- 7) Domena pocztowa – domena internetowa, dla której uruchomiono usługę poczty elektronicznej,
- 8) Panel poczty – oprogramowanie dostępne w sieci internet pod adresem <https://panel.extranet.pl> służące do zarządzania Kontami w Domenie pocztowej,
- 9) Użytkownik poczty – osoba fizyczna uprawniona do korzystania z Konta udostępnionego jej w ramach usługi świadczonej na rzecz Usługobiorcy,
- 10) Usługobiorca – podmiot będący stroną Umowy z Usługodawcą, na którego rzecz świadczona jest usługa poczty elektronicznej i na którego zlecenie Użytkownikowi poczty udostępniono Konto. Usługobiorcą nie jest Usługodawca,
- 11) Usługodawca – Extranet Joanna Paździerska, będąca stroną Umowy i świadcząca na rzecz Usługobiorcy usługę poczty elektronicznej,
- 12) Umowa – umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, której przedmiot obejmuje świadczenie usługi poczty elektronicznej i której załącznik stanowi niniejszy Regulamin,
- 13) Umowa powierzenia – umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych zawarta pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą w związku ze świadczeniem usługi,
- 14) Administrator techniczny domeny pocztowej – osoba wskazana lub upoważniona przez Usługobiorcę, której udostępniono Panel poczty w zakresie zarządzania Domeną pocztową,
- 15) Wiadomość SPAM – niezamówiona korespondencja elektroniczna o charakterze masowym lub reklamowym, w szczególności niezamówione wiadomości rozsyłane masowo lub niezamówione treści reklamowe.

### III. Obowiązki, prawa i odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia poprawnego działania świadczonej usługi.
2. Usługodawca konfiguruje właściwe dla usługi zabezpieczenia Domeny pocztowej, w szczególności SPF, DMARC i DKIM, na podstawie informacji otrzymanych od Usługobiorcy.
3. Usługodawca udostępnia informacje związane ze świadczoną usługą, w tym informacje o obsłudze Kont, Panelu poczty i Klienta WWW oraz aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi, na Stronie pomocy technicznej. Na tej samej stronie Usługodawca udostępnia również, jeżeli ma to zastosowanie, informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Usługodawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje

się Użytkownik poczty.

4. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do charakteru usługi i związanego z nią ryzyka, przy czym żadne rozwiązanie techniczne nie zapewnia całkowitego wyeliminowania ryzyka nieuprawnionego dostępu do Konta.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
  - 1) przesyłania Użytkownikom poczty komunikatów administracyjnych lub technicznych związanych ze świadczeniem, bezpieczeństwem lub funkcjonowaniem usługi oraz fakultatywnych, niemających charakteru informacji handlowej ani marketingu bezpośredniego, komunikatów informacyjnych dotyczących usługi. Użytkownik poczty może zgłosić sprzeciw wobec otrzymywania komunikatów fakultatywnych; sprzeciw zgłoszony do Pomocy technicznej nie obejmuje komunikatów niezbędnych do świadczenia usługi, zapewnienia jej bezpieczeństwa lub informowania o istotnych zmianach w jej funkcjonowaniu,
  - 2) okresowego wyłączania Systemu pocztowego w celu jego rozbudowy lub konserwacji; o planowanej przerwie, której przewidywany czas przekracza 60 minut, Usługodawca poinformuje Usługobiorcę oraz Użytkowników poczty co najmniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem, również jeżeli przerwa przypada w oknie serwisowym, o którym mowa w pkt 4,
  - 3) awaryjnego wyłączania Systemu pocztowego w przypadku wykrycia potencjalnego zagrożenia dla świadczonej usługi bez uprzedniego poinformowania Użytkowników poczty; o awaryjnym wyłączeniu istotnie wpływającym na dostępność usługi Usługodawca poinformuje Usługobiorcę bez zbędnej zwłoki, z zachowaniem obowiązków informacyjnych wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz z Umowy powierzenia, jeżeli ma ona zastosowanie,
  - 4) prowadzenia prac serwisowych w każdy piątek w godzinach 22:00–03:00 (okno serwisowe), które mogą powodować czasowe przerwy lub ograniczenia w działaniu Systemu pocztowego.
6. W przypadku istotnego naruszenia przez Użytkownika poczty zasad Regulaminu albo uzasadnionego podejrzenia nieuprawnionego dostępu do Konta, jego przejęcia lub wykorzystywania w sposób zagrażający bezpieczeństwu Systemu pocztowego lub innych Użytkowników poczty, Usługodawca może zablokować dane Konto.
7. O zablokowaniu Konta i jego przyczynie Usługodawca poinformuje Usługobiorcę bez zbędnej zwłoki, chyba że przekazanie takiej informacji jest prawnie niedopuszczalne lub mogłoby istotnie zagrozić bezpieczeństwu Systemu pocztowego.
8. Jeżeli obowiązujące przepisy prawa wymagają przekazania Użytkownikowi poczty uzasadnienia decyzji o ograniczeniu korzystania z usługi lub Konta, Usługodawca przekazuje mu takie uzasadnienie oraz informacje o dostępnych środkach odwoławczych w zakresie wymaganych tymi przepisami.



9. Konto zablokowane przez Usługodawcę zostanie odblokowane po ustaniu przyczyny blokady, w szczególności na wniosek Usługobiorcy, chyba że dalsze utrzymywanie blokady jest niezbędne ze względów bezpieczeństwa lub obowiązujących przepisów prawa.
10. System pocztowy jest chroniony przez oprogramowanie antyspamowe, które z wykorzystaniem wielu automatycznych mechanizmów i filtrów analizuje wiadomości przychodzące do Kont i na podstawie wyniku analizy może oznaczyć wiadomość jako SPAM. Oznaczenie poszczególnych wiadomości odbywa się automatycznie i nie jest indywidualnie weryfikowane ani korygowane przez Usługodawcę. Użytkownik poczty może samodzielnie oznaczyć wiadomość jako SPAM albo usunąć takie oznaczenie, z wykorzystaniem funkcjonalności programu pocztowego lub Klienta WWW.
11. Każda osoba lub podmiot może, za pośrednictwem łatwo dostępnego i przyjaznego dla użytkownika elektronicznego mechanizmu udostępnionego na Stronie pomocy technicznej, zgłosić informacje, które uważa za nielegalne treści. Mechanizm umożliwia dokonanie wystarczająco precyzyjnego i odpowiednio uzasadnionego zgłoszenia. Zgłoszenia są rozpatrywane z udziałem Pomocy technicznej, terminowo, niearbitralnie i obiektywnie oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli zgłaszający poda elektroniczne dane kontaktowe, Usługodawca bez zbędnej zwłoki potwierdza otrzymanie zgłoszenia oraz informuje o podjętej decyzji, dostępnych możliwościach odwołania i, jeżeli miało to miejsce, wykorzystaniu środków zautomatyzowanych. Szczegółowe zasady korzystania z mechanizmu są udostępniane na Stronie pomocy technicznej.
12. Pojedynczym punktem kontaktowym Usługodawcy na potrzeby komunikacji z odbiorcami usługi oraz, w zakresie wymaganym obowiązującymi przepisami prawa, z właściwymi organami, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych jest Pomoc techniczna, z którą można kontaktować się za pośrednictwem kanałów komunikacji wskazanych w rozdziale II pkt 4. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim oraz angielskim. Odbiorcy usługi mogą wybrać spośród udostępnionych sposobów komunikacji z punktem kontaktowym, przy czym komunikacja nie opiera się wyłącznie na narzędziach zautomatyzowanych.

#### **IV. Obowiązki, prawa i odpowiedzialność Usługobiorcy i Użytkownika poczty**

1. Usługobiorca zobowiązany jest do udzielenia Usługodawcy informacji niezbędnych do konfiguracji zabezpieczeń Domeny pocztowej.
2. Użytkownicy poczty w ramach Konta są zobowiązani do:
  - 1) działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (np. niepodejmowania prób uzyskania dostępu do innych Kont) oraz niniejszym Regulaminem,
  - 2) nieangażowania na szkodę Systemu pocztowego, Panelu poczty czy Klienta WWW,
  - 3) niewysyłania wiadomości SPAM,

- 4) nieprzeprowadzania masowych zautomatyzowanych wysyłek wiadomości.
3. Użytkownikom poczty zaleca się przestrzeganie powszechnie przyjętych zasad netykiety sieciowej.
4. Usługobiorca oraz Użytkownicy poczty nie mogą dostarczać za pośrednictwem usługi treści o charakterze bezprawnym.
5. Użytkownicy poczty są zobowiązani do zachowania poufności swoich danych dostępowych do Konta. W przypadku ich ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia należy niezwłocznie zmienić hasło poprzez Klienta WWW lub zgłosić się do Administratora technicznego domeny pocztowej, a jeżeli nie jest to możliwe – do Usługodawcy. W przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia danych wykorzystywanych w mechanizmie uwierzytelniania dwuskładnikowego należy również dokonać jego ponownej konfiguracji.
6. Administrator techniczny domeny pocztowej oraz Użytkownik poczty są zobowiązani stosować silne i unikalne hasła. Przy ich tworzeniu i zmianie zaleca się uwzględnianie aktualnych zaleceń CERT Polska dotyczących bezpiecznych haseł<sup>1</sup>. Zaleca się w szczególności korzystanie z menedżera haseł, w tym z funkcji generowania haseł<sup>2</sup>. W przypadku korzystania z Klienta WWW Usługodawca zaleca włączenie uwierzytelniania dwuskładnikowego (ang. Two-factor authentication, 2FA) – funkcję tę można skonfigurować w Kliencie WWW.

## V. Panel poczty

1. Panel poczty umożliwia zarządzanie Kontami w ramach ustalonych limitów określonych w Umowie.
2. Z zastrzeżeniem rozdziału III ust. 6, Usługodawca, działając zgodnie z poleceniem Usługobiorcy, oraz Administratorzy techniczni domeny pocztowej mogą za pomocą Panelu poczty m.in. tworzyć, edytować, usuwać i blokować Konta.
3. Administratorzy techniczni domeny pocztowej są zobowiązani do zachowania poufności swoich danych dostępowych do Panelu poczty. W przypadku ich ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia należy niezwłocznie zmienić hasło, a w przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia danych wykorzystywanych w mechanizmie uwierzytelniania dwuskładnikowego – również dokonać jego ponownej konfiguracji.

## VI. Zasady odpowiedzialności Usługodawcy

1. Z zastrzeżeniem odpowiedzialności Usługodawcy wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Umowy oraz Umowy powierzenia, jeżeli ma ona zastosowanie, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w zakresie, w jakim poniższe okoliczności lub ich skutki nie wynikają z działania lub zaniechania Usługodawcy:

<sup>1</sup> „Rekomendacje techniczne CERT Polska dla systemów uwierzytelniania” ([źródło](#), dostęp 2026-08-19)

<sup>2</sup> „Zadbaj o bezpieczne hasła i logowanie” ([źródło](#), dostęp 2026-08-19)

- 1) za sposób, w jaki Użytkownik poczty korzysta z Konta,
- 2) za treść i legalność danych wprowadzonych lub pobranych z Konta przez Użytkownika poczty,
- 3) za szkody powstałe wskutek udostępnienia przez Użytkownika poczty danych dostępowych do Konta osobom trzecim,
- 4) za włamania, działanie złośliwego oprogramowania lub inne incydenty dotyczące urządzenia Użytkownika poczty, w zakresie, w jakim wynikają one ze stanu lub zabezpieczeń tego urządzenia i nie pozostają w związku z naruszeniem obowiązków Usługodawcy,
- 5) za nieprawidłowe działanie usługi spowodowane błędną konfiguracją programów pocztowych na urządzeniu końcowym Użytkownika poczty, jeżeli przyczyna leży po stronie Użytkownika poczty,
- 6) za niedostarczenie wiadomości pochodzącej z systemu pocztowego podmiotu trzeciego, jeżeli jest ono bezpośrednim skutkiem umieszczenia tego systemu lub jego infrastruktury na stosowanej liście blokującej, w okresie utrzymywania się przyczyny blokady,
- 7) za nieprawidłowości wynikające z samodzielnej zmiany konfiguracji zabezpieczeń Domeny pocztowej (np. SPF, DMARC, DKIM), dokonanej przez właściciela Domeny pocztowej, Usługobiorcę lub inny podmiot działający na ich zlecenie, albo z nieprawidłowych lub niekompletnych informacji przekazanych Usługodawcy przez Usługobiorcę.

## VII. Parametry usługi

1. Korzystanie z Konta wymaga urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet oraz, zależnie od sposobu dostępu:
  - 1) przeglądarki internetowej wspierającej HTML5, CSS3 i JavaScript oraz obsługującej szyfrowane połączenia HTTPS/TLS,
  - 2) programu pocztowego obsługującego protokół IMAP lub POP3 oraz SMTP, z wykorzystaniem szyfrowanych połączeń TLS/STARTTLS zgodnie z konfiguracją udostępnioną przez Usługodawcę.
2. Wiadomości znajdujące się w folderach „Spam” oraz „Kosz” są automatycznie usuwane z aktywnej zawartości Konta po 30 dniach od dnia ich umieszczenia w danym folderze.
3. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości odbieranej lub wysyłanej za pośrednictwem Systemu pocztowego wynosi 50 MB.
4. System pocztowy dla danego Konta dopuszcza maksymalnie 250 wysyłek wiadomości e-mail w ciągu 12 minut; po osiągnięciu limitu następuje blokada wysyłania do czasu, aż limit ponownie stanie się dostępny.



5. System pocztowy dla pojedynczej wysyłanej wiadomości dopuszcza maksymalnie 500 adresatów.
6. Do limitu, o którym mowa w ust. 4, każdy adresat wiadomości jest wliczany jako odrębna wysyłka.
7. Zastosowanie limitów określonych w ust. 3–5, w tym odmowa przyjęcia lub wysłania wiadomości wskutek przekroczenia odpowiedniego limitu albo, w przypadku limitu określonego w ust. 4, po jego wykorzystaniu, nie stanowi nieprawidłowego świadczenia usługi przez Usługodawcę. Limity określone w ust. 4–5 mają charakter techniczny i nie oznaczają dopuszczenia działań zabronionych na podstawie rozdziału IV ust. 2, w szczególności masowych zautomatyzowanych wysyłek wiadomości.

## **VIII. Reklamacje**

1. Użytkownik poczty może zgłaszać do Pomocy technicznej problemy oraz składać reklamacje dotyczące funkcjonowania jego Konta. Prawo do składania reklamacji dotyczących świadczenia usługi w pozostałym zakresie, w szczególności warunków jej świadczenia lub rozliczeń, przysługuje Usługobiorcy.
2. Reklamacje należy kierować w formie elektronicznej do Pomocy technicznej. Usługobiorca może również złożyć reklamację w innej formie przewidzianej w Umowie.
3. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Usługodawca może wydłużyć termin rozpatrzenia reklamacji do 21 dni, jeżeli jej rozpatrzenie wymaga uzyskania informacji lub podjęcia działań przez niezależnego operatora, dostawcę infrastruktury lub inny podmiot trzeci albo wystąpią inne niezależne od Usługodawcy okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie z ust. 3. O wydłużeniu i jego przyczynie Usługodawca poinformuje składającego reklamację przed upływem tego terminu.
5. Odpowiedź na reklamację lub informacja o wydłużeniu terminu jej rozpatrzenia zostanie przesłana składającemu reklamację w takiej samej formie, w jakiej złożono reklamację, chyba że wskazano inną formę dostarczenia odpowiedzi.
6. Postanowienia niniejszego rozdziału dotyczące terminów rozpatrywania reklamacji nie mają zastosowania do zgłaszania i obsługi naruszeń ochrony danych osobowych. Zgłaszanie i obsługa takich naruszeń odbywają się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz, jeżeli ma zastosowanie Umowa powierzenia, na zasadach i w terminach w niej określonych.

## **IX. Postanowienia końcowe**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej z chwilą jej podpisania przez Usługodawcę i Usługobiorcę i obowiązuje przez okres w niej wskazany. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Usługodawcy i Usługobiorcy lub wypowiedziana

w przypadkach i terminach określonych w Umowie.

2. Regulamin w wersji obowiązującej w dniu zawarcia Umowy obowiązuje od dnia jej zawarcia. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie na zasadach określonych w ust. 3–5, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.
3. Usługodawca może zmienić Regulamin, jeżeli jest to uzasadnione zmianą przepisów prawa mającą wpływ na świadczenie usługi, koniecznością dostosowania zasad świadczenia usługi do wymogów bezpieczeństwa albo zmianą funkcjonalności, parametrów technicznych lub sposobu świadczenia usługi. O zmianie Usługobiorca zostanie poinformowany co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie, a nowa treść Regulaminu zostanie udostępniona zgodnie z rozdziałem I ust. 4. O istotnych zmianach Regulaminu Usługodawca informuje również Użytkowników poczty, niezależnie od trybu ich wprowadzenia.
4. Termin, o którym mowa w ust. 3, nie ma zastosowania, jeżeli wcześniejsze wejście zmiany w życie jest wymagane przepisami prawa lub niezbędne do niezwłocznego usunięcia istotnego zagrożenia dla bezpieczeństwa usługi. W takim przypadku zmiana może wejść w życie w terminie krótszym, po uprzednim poinformowaniu Usługobiorcy i udostępnieniu nowej treści Regulaminu zgodnie z rozdziałem I ust. 4.
5. Jeżeli zmiana Regulaminu istotnie wpływa na zakres lub sposób świadczenia usługi albo na prawa lub obowiązki Usługobiorcy, Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę przed wejściem zmiany w życie, ze skutkiem najpóźniej na dzień wejścia zmiany w życie. Jeżeli zmiana została wprowadzona w trybie ust. 4, Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie, ze skutkiem natychmiastowym. Powyższe nie ogranicza prawa Usługobiorcy do wypowiedzenia Umowy w związku ze zmianą wzorca umownego na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa ani innych uprawnień do wypowiedzenia wynikających z Umowy.
6. Jeżeli ma zastosowanie Umowa powierzenia, ma ona pierwszeństwo przed Regulaminem w zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych. Zmiana Regulaminu nie może prowadzić do zmiany zakresu, celu lub charakteru powierzonego przetwarzania ani zasad korzystania z dalszych podmiotów przetwarzających z pominięciem Umowy powierzenia; nie ogranicza to rozwoju ani zmiany stosowanych środków technicznych i organizacyjnych na zasadach w niej określonych.
7. W razie sprzeczności Regulaminu z Umową pierwszeństwo ma Umowa. W zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych pierwszeństwo ma Umowa powierzenia, zgodnie z ust. 6.