

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ LUB INNYCH USŁUG NR

Klasyfikacja: „O”

zawarta dniaw Warszawie pomiędzy:

NASK Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie (03-446) przy ul. 11 Listopada 23, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym - Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem 0000644422 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 78 080 612,00 zł (słownie: siedemdziesiąt osiem milionów osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych) wpłacony w całości, NIP: 9512421815, REGON: 365743505, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6) ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych z dnia 8 marca 2013 r. (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1790 z późn. zm.), zwaną dalej **"NASK"**, reprezentowaną przez:

1.(Prezes Zarządu/Wiceprezes Zarządu/ Członek Zarządu)

2.(Prezes Zarządu/Wiceprezes Zarządu/ Członek Zarządu),

zgodnie z KRS stanowiącym Załącznik nr.... do Umowy,
ewentualnie reprezentowana przez:

1.

2.

na podstawie pełnomocnictwa nr... z dnia..., stanowiącego Załącznik nr.... do Umowy.

a

<<nazwa>>....., z siedzibą w, pod adresem, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy <<nr wydziału>>..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, REGON:, NIP:, o kapitale zakładowym w wysokości, zwaną dalej „Abonentem”, w imieniu i na rzecz której działa/ją:

1. - (Prezes Zarządu / Członek Zarządu / Prokurent)

2. - (Członek Zarządu / Prokurent)

zwanych łącznie **„Stronami”** a osobno **„Stroną”**,zwana dalej **„Umową”**.

(zapis w kopii dla Klientów prowadzących działalność gospodarczą – jeżeli nie dotyczy usunąć)

<<Imię i Nazwisko>>..... zamieszkałym w....., prowadzącym jako przedsiębiorca działalność pod firmą _____ z siedzibą w _____pod adresem ul., (wpis dotyczący działalności gospodarczej jest ujawniony w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, z adnotacją z dnia zawierania niniejszej Umowy/niniejszego Aneksu „aktywny”), REGON....., NIP:....., PESEL

NASK S.A.ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawanaska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

ZAMÓWIENIE*(Wzorzec uzależniony od usługi)*

Informacje o Istotnych Warunkach i Podsumowaniu Umowy	
☒ Abonenta obowiązują Istotne Warunki Nr [.....]	
☒ Abonenta obowiązuje Podsumowanie Umowy Nr [.....]	
Adres e-mail do zmian warunków Umowy:	

Informacje o Abonencie
Abonent: jest/ nie jest* mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, 1265 i 1812) i ☐ rezygnuje z uprawnień, o których mowa w art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221 ze zm.), dalej „PKE”; ☐ nie rezygnuje z uprawnień, o których mowa w art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 PKE. * niepotrzebne skreślić, w przypadku nieposiadania statusu mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, 1265 i 1812) nie wypełnia się powyższych kratek. Przepisy art. 285 – 288 PKE stanowią m.in. o opracowaniu i przekazaniu informacji przedumownych oraz podsumowania głównych elementów informacji przedumownych, a także o zawartości umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (Istotne Warunki i Podsumowanie Umowy). Przepis art. 291 PKE reguluje sposób doręczania informacji abonentom z niepełnosprawnościami. Przepis art. 301 ust. 1 PKE stanowi o maksymalnym czasie trwania umowy (24 miesiące). Przepisy art. 305 PKE regulują kwestię rezygnacji z usług wiązanych. Przepis art. 317 PKE reguluje kwestię stosowania oraz udostępniania narzędzia do monitorowania zużycia. Podpis:

NASK S.A.ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawanaska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

I. Dane kontaktowe Abonenta

Osoby upoważnione do kontaktów					
Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Numer telefonu komórkowego	Adres e-mail	Osoba upoważniona do spraw
					Handlowych
					Technicznych
					Finansowych
					Podpisywania
					Handlowych
					Technicznych
					Finansowych
					Podpisywania
					Handlowych
					Technicznych
					Finansowych
					Podpisywania
Osoba upoważniona do wykonywania czynności (w tym odbierania oświadczeń) związanych z rozwiązaniem Umowy dla których wymagana jest forma dokumentowa.					
Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Numer telefonu komórkowego	Adres e-mail	

Informacje dotyczące przesyłania faktury VAT przez NASK
Adres e-mail dot. kontaktów w sprawie faktur w formie elektronicznej:

Informacje o zmianach
☐ Żądam / ☐ Nie żądam dostarczenia przez NASK: treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, potwierdzenia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, treści każdej proponowanej
Adres e-mail

Powiadamianie o Awarii	
Adres e-mail	
Numer telefoniczny dla informacji SMS	
Numer telefoniczny	Uwagi:

Informacje o Abonencie
Abonent ☐ jest/ ☐ nie jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym do rejestru prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej pod numerem:

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

II. Dane kontaktowe NASK

Osoba odpowiedzialna za realizację Umowy od strony handlowej			
Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Adres e-mail
Osoba odpowiedzialna za uruchomienie Usługi			
Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Adres e-mail
Network Operations Center oraz Zgłaszanie Awarii			
Numer telefonu	+48 22 380 81 82 lub +48 692 550 575 (czynny całą dobę)		
Inne:			
Konsultacje i informacje eksploatacyjne		operator@naska.pl	
Adres poczty elektronicznej (e-mail), z którego wysyłane są informacje o awarii i raporty		operator@naska.pl	
Adres poczty elektronicznej (e-mail), na który należy wystać oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej		kancelaria@naska.pl	

III. Lokalizacja i parametry techniczne Usługi dla MUU
a. Lokalizacja (MUU)

Numer	Lokalizacja (MUU)	Adres (ulica, kod pocztowy, miasto)	Usługa z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet
1	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	☐ TAK ☐ NIE
2	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	☐ TAK ☐ NIE

b. Parametry techniczne Usługi dla MUU

Lokalizacja (MUU): 1								
	Wartość Parametru					Uwagi		
Przepustowość pasma podstawowego (Mbps)	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Przepustowość dodatkowego rozliczana metody 95 percentyla	pasma (Mbps) według	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.		Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.		
Typ interfejsu	RJ-45	Wybierz z element t.	SC/PC	Wybierz element .	LC/PC	Wybierz element .	E2000	Wybierz element.
ŁĄCZE WSPÓŁDZIELONE (realizacja usługi na tym samym łączu dostępowym)		☐ TAK ☐ NIE						

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

IV. Wybrane funkcjonalności Usługi

Lokalizacja (MUU): 1				
LP	Usługi dostępne w ramach Opłaty abonamentowej			
1	Dostęp do zasobów sieci Internet			
2	State, publiczne adresy IPv4 – jedna klasa /29			
3	State, publiczne adresy IPv6 – jedna klasa /64	Wybierz element.		
4	Możliwość używania serwerów nazw primary dla 1 nazwy domeny	nazwa domeny	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	
5	Możliwość używania serwerów nazw secondary dla nazw domen	l nazwy domen	1 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 2 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 3 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 4 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 5 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	
6	Dostęp do standardowych statystyk wykorzystania łącza	Wybierz element.		
7	Obsługa protokołu BGP	Wybierz element.		
Usługi dostępne w ramach opłat dodatkowych		Wybrane opcje		
1	Dodatkowy adres IP	Wybierz element.	Podsieć IPv4	Wybierz element.
2	Obsługa PI przez ASN NASK	Wybierz element.	Zakres adresacji	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
3	Usługa DNSSec	Wybierz element.	Zgodnie z Zamówieniem i Specyfikacją Usługi DNSsec	
4	Usługa DDoS Attack Protection	Wybierz element.	Zgodnie z Zamówieniem i Specyfikacją Usługi DDoS Attack Protection	
5	Usługa Corporate UTM	Wybierz element.	Zgodnie z Zamówieniem i Specyfikacją Usługi Corporate UTM	

V. Termin Uruchomienia Usługi, Minimalny Czas Świadczenia Usługi i termin płatności

Lokalizacja (MUU): 1			
Termin Uruchomienia Usługi	21/ data aktywacji	☐ Dni Roboczych od chwili doręczenia do siedziby NASK S.A. podpisanej przez Abonenta Umowy. ☐ W przypadku uruchomienia usługi dostępu do sieci Internet z	
Minimalny Czas Świadczenia	Kliknij	Miesiące / Miesiące	
Termin płatności	Wybierz	dni od daty wystawienia faktury VAT przez NASK S.A.	

Lokalizacja (MUU): 2

NASK S.A.
 ul. 11 Listopada 23
 03 – 446 Warszawa

naska.pl
 kontakt@naska.pl
 tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

Termin Uruchomienia Usługi	21/ data aktywacji	☐ Dni Roboczych od chwili doręczenia do siedziby NASK S.A. podpisanej przez Abonenta Umowy.
Minimalny Czas Świadczenia	Kliknij	☐ W przypadku uruchomienia usługi dostępu do sieci Internet z
Termin płatności	Wybierz	Miesiące / Miesiące
		dni od daty wystawienia faktury VAT przez NASK S.A.

VI. Opłaty i udzielone ulgi

Lokalizacja (MUU): 1			
Rodzaj opłaty	Opłata przed udzieleniem ulgi (zł netto)	Wysokość udzielonej ulgi (zł netto)	Opłata końcowa (zł netto)
Opłata jednorazowa	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za pasmo podstawowe	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za pasmo dodatkowe	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za Dodatkowy stały publiczny adres IP (opłata x ilość dodatkowych adresów IP)	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za możliwość za Obsługę przestrzeni PI Abonenta przez ASN NASK	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata jednorazowa za Usługę DDoS Attack Protection	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za Usługę DDoS Attack Protection	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata jednorazowa za Usługę Corporate UTM	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za Usługę Corporate UTM	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.

VII. Informacje dodatkowe

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

§ 1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków świadczenia przez NASK S.A. na rzecz Abonenta Usług zdefiniowanych w Specyfikacji Usługi, Istotnych Warunkach lub Zamówieniu.
- 1a. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w Umowie mają znaczenie określone w Istotnych Warunkach i Podsumowaniu Umowy o ile mają zastosowanie.
2. Planowany termin uruchomienia Usługi określony jest w Zamówieniu.
3. Abonent zobowiązany jest uiszczać NASK S.A. Opłaty z tytułu Usług świadczonych w ramach Umowy.
4. Wysokość i sposób dokonywania Opłat określa Umowa lub Istotne Warunki o ile mają zastosowanie stanowiące Załącznik do Umowy.
5. Okres Rozliczeniowy wynosi miesiąc kalendarzowy. Pierwszy Okres Rozliczeniowy (z wyłączeniem aneksów) trwa od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli świadczenie Usługi zostało zakończone w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, Okres Rozliczeniowy kończy się z dniem zakończenia świadczenia Usługi. W przypadku, gdy Okres Rozliczeniowy jest krótszy niż miesiąc kalendarzowy, Opłata abonamentowa ulega proporcjonalnemu obniżeniu.
6. Wszystkie Opłaty należne z tytułu świadczenia Usług pobierane są z dotu. Abonent zobowiązuje się wpłacić należność z tytułu świadczenia Usługi na rachunek bankowy NASK S.A. podany na fakturze VAT. Płatność uznaje się za dokonaną z chwilą uznania odpowiednią kwotą rachunku bankowego NASK S.A. W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności przez Abonenta, NASK S.A. przysługują odsetki ustawowe. Faktura wystawiana jest w formie papierowej lub elektronicznej. NASK S.A. ma prawo zaprzestania wystawienia Faktury w formie wskazanej powyżej Abonentom, którym ma obowiązek wystawiania Faktury za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
7. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie określonym w Zamówieniu.
8. Opłaty określone w Umowie obejmują podatek od towarów i usług, który zostanie do nich doliczony, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Opłaty określone w walutach obcych przeliczane są na fakturze na złote polskie według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z ostatniego Dnia Roboczego poprzedzającego wystawienie faktury.
9. Osoby wyznaczone przez Strony do kontaktów podczas wykonywania Umowy, w tym sposoby kontaktowania się z podmiotami, które świadczą usługi serwisowe, określa Zamówienie.
10. Zakres usług serwisowych, dane o jakości Usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, oraz wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług określone są w Istotnych Warunkach.
11. Informacje wskazane w § 5 a-g dotyczą:
 - a. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez NASK S.A. urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez NASK S.A. lub na jego zlecenie;
 - b. danych dotyczących funkcjonalności świadczonej Usługi obejmując informacje:
 - czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
 - o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji;
 - o procedurach wprowadzonych przez NASK w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci NASK, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług;
 - o działaniach, jakie NASK jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK;
 - o działaniach, jakie NASK jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Usług.
 - c. dane dotyczące jakości Usług;

- d. zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;
 - e. zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty;
 - f. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;
 - g. sposób uzyskania informacji o cenach oraz kosztach usług serwisowych;
 - h. sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
 - i. warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.
 - j. warunki zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej oraz wysokość i zasady wypłaty odszkodowania za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy usług komunikacji elektronicznej, a także procedury stosowane w tym zakresie.
 - k. dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje o:
 - i. ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych lub dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego ze względu na brak możliwości technicznych,
 - ii. zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów.
12. tryb i warunki dokonywania zmiany umowy, w tym okoliczności jej zmiany wskazane zostały w art. 306–307 PKE.
13. Dla Abonenta będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, 1265 i 1812), który nie zrezygnował z uprawnień konsumenckich pierwszeństwo mają zastosowane postanowienia Istotnych Warunków.
14. W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, Abonent oświadcza, że zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą i ma ona dla niego charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej.
15. NASK SA nie stosuje wskazanych metod pomiaru jakości Usług, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36) oraz NASK SA. oświadcza, że Usługa tym samym w rozumieniu powyższych postanowień nie posiada minimalnych poziomów jakości.

§ 1a. Definicje

- 1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną Umowy, o której mowa w art. 292 PKE i nie zrezygnował z uprawnień wskazanych w art. 285–288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 PKE;
- 2. Awaria – przerwa w świadczeniu Usługi lub obniżenie jakości świadczenia Usługi;
- 3. Czas Reakcji Na Awarię – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym przez NASK S.A. utworzeniem Zgłoszenia Problemu a rozpoczęciem prac nad jej usunięciem;
- 4. Czas Usunięcia Awarii – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym przez NASK S.A. utworzeniem Zgłoszenia Problemu a usunięciem Awarii;
- 5. Dzień Roboczy – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni wolnych od pracy na podstawie przepisów prawa;
- 6. Forma dokumentowa – forma oświadczenia woli złożona drogą elektroniczną w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią umożliwiającą ustalenie osoby składającej oświadczenie;
- 7. HelpDesk – jednostka lub jednostki organizacyjne NASK S.A. odpowiedzialne za przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń dotyczących kwestii reklamacyjnych, billingowych lub technicznych, w tym zgłoszeń Awarii;
- 7a. Istotne Warunki – ogólne warunki świadczenia Usług przewidziane w PKE.
- 8. Linia Dostępowa – łącze telekomunikacyjne wraz z obsługującymi je urządzeniami telekomunikacyjnymi, służące do połączenia urządzenia Abonenta z Siecią NASK S.A.; przydzielony Abonentowi interfejs w urządzeniu Sieci NASK S.A., znajdującym się w Węźle NASK S.A., nie jest elementem Linii Dostępowej;

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

nasksa.pl
kontakt@nasksa.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

9. Okno Serwisowe – okres w środy, soboty, niedziele i poniedziałki w godzinach 0:00 - 05:00, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane;
10. Okres Rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy, za który dokonywane są rozliczenia świadczeń pieniężnych Abonenta wobec NASK S.A.; pierwszy Okres Rozliczeniowy (z wyłączeniem aneksów) trwa od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanej w treści protokołu zdawczo-odbiorczego do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli świadczenie Usługi zostało zakończone w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, Okres Rozliczeniowy kończy się z dniem zakończenia świadczenia Usługi;
11. Opłata – wynagrodzenie NASK S.A. za świadczenie Usługi w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych (Opłata abonamentowa), za świadczenia jednorazowe (Opłata jednorazowa), według stopnia wykorzystania Usługi lub inne należności Abonenta wobec NASK S.A.;
12. Prace Planowane – prace konserwacyjne i modernizacyjne w Sieci NASK S.A. mogące skutkować przerwami w świadczeniu Usługi, które nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową;
- 12a. Podsumowanie Umowy – podsumowanie elementów umowy przewidzianych w PKE;
13. PKE – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221 ze zm.);
14. Sieć NASK SA – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez NASK S.A, służąca bezpośrednio lub pośrednio do świadczenia Usług;
15. Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i któremu nie można zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności (np. katastrofalne działanie przyrody, wojna, rozruchy itp.);
16. Umowa – umowa o świadczenie Usługi zawarta z Abonentem w formie przewidzianej prawem;
17. Urządzenie końcowe – urządzenie służące do świadczenia usług przewidzianych Umową.
18. Usługa – usługa komunikacji elektronicznej lub związana z nią usługa dodatkowa świadczona przez NASK S.A.;
19. Węzeł NASK S.A. – infrastruktura telekomunikacyjna znajdująca się w jednej lokalizacji, zarządzana przez NASK S.A. i stanowiąca część Sieci NASK S.A.;
20. Zgłoszenie Problemu – dokument w formie elektronicznej, wystawiony w systemie informatycznym NASK S.A., zawierający niezbędne informacje na temat Awarii.

Pojęcia, które występują w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, a nie zostały zdefiniowane powyżej, lecz posiadają swe definicje w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, lub przepisach prawa, mają znaczenie zdefiniowane odpowiednio w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, lub znaczenie nadane im przepisami prawa.

§ 2.

1. Świadczenie Usługi rozpoczyna się od daty wskazanej w treści protokołu zdawczo-odbiorczego i trwa nie krócej niż Minimalny Czas Świadczenia Usługi (MCŚU), jeżeli jest określony w Zamówieniu. Minimalny Czas Świadczenia Usługi (MCŚU) jest minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych. Minimalny Czas Świadczenia Usługi (MCŚU) wyrażony w miesiącach upływa z końcem ostatniego pełnego miesiąca kalendarzowego. Abonent może wypowiedzieć umowę w okresie MCŚU z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
2. Po upływie Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) wskazanego w Zamówieniu. Umowa przekształca się w Umowę na czas nieokreślony, chyba że którakolwiek ze Stron nie później niż na co najmniej jeden miesiąc przed zakończeniem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) złoży oświadczenie o zakończeniu trwania niniejszej Umowy.
3. Na 30 dni przed zakończeniem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi NASK S.A. poinformuje Abonenta na trwałym nośniku o możliwości rozwiązania Umowy oraz o pakietach taryfowych, w tym najkorzystniejszych z których Abonent może skorzystać.
4. W przypadku Umów na czas nieokreślony NASK S.A. będzie informował raz w roku o posiadanych ofertach, w tym najkorzystniejszych dla Abonenta.

NASK S.A.

ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

nasksa.pl
kontakt@nasksa.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

5. W przypadku określonym w ust. 2 Abonentowi oraz NASK S.A. przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
6. Wypowiedzenie Umowy po zakończeniu Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) wymaga złożenia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej oświadczenia o zakończeniu trwania Umowy. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc.
7. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) przez Abonenta, za wyjątkiem przyczyn określonych w ust. 9 i 12, lub przez NASK S.A. z winy Abonenta, NASK S.A. przysługuje wobec Abonenta roszczenie w wysokości 100% wartości opłat abonamentowych przyznanych Abonentowi za okres pozostający do dnia jej rozwiązania.
8. Świadczenie Usługi rozpoczyna się pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. O braku możliwości technicznych NASK S.A. informuje w formie dokumentowej lub pisemnie. Istnienie możliwości technicznych potwierdza protokół zdawczo – odbiorczy.
9. W przypadku, kiedy możliwości techniczne uniemożliwiają świadczenie Usługi, Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku Umowy przewidującej świadczenie więcej niż jednej Usługi, uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ograniczone jest do Usługi, która nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych. W przypadku Umowy przewidującej świadczenie Usługi w więcej niż jednej lokalizacji, uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ograniczone jest do lokalizacji, w której brak jest możliwości świadczenia Usługi.
10. Jeżeli możliwości techniczne pozwalają na świadczenie Usługi o niższych parametrach niż określone w Zamówieniu, NASK S.A. poinformuje Abonenta w formie dokumentowej lub pisemnie, jakie parametry Usługi są możliwe do osiągnięcia, a Strony w drodze aneksu do Umowy dostosują jej postanowienia do istniejących warunków technicznych.
11. Umowa może zostać wypowiedziana przez NASK S.A. ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - a. Abonent nie zapewnia NASK S.A. dostępu do nieruchomości, lokalu, urządzeń lub elementów infrastruktury, bądź też w inny sposób nie zapewnia dostępu, o którym mowa w § 5 Umowy, niezbędnego w celu wykonania Umowy;
 - b. Abonent przekroczy terminy wskazane w procedurze zawieszenia i wypowiedzenia Umowy
 - c. Abonent naruszy postanowienia Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia Abonentowi wezwania do zaprzestania naruszenia;
 - d. zawieszono świadczenie Usługi, w tym również z powodu opóźnienia w uiszczeniu Opłaty, zgodnie z zasadami procedury zawieszenia i wypowiedzenia Umowy;
 - e. Abonent nie złożył przewidzianego Umową zabezpieczenia.
12. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy NASK S.A. rażąco naruszy postanowienia Umowy lub Istotnych Warunków i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia NASK S.A. pisemnego wezwania pod rygorem nieważności do zaprzestania naruszenia.
13. Wypowiedzenie Umowy i oświadczenie o zakończeniu trwania Umowy wymaga złożenia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej - pod rygorem nieważności.

§ 3.

1. Jeżeli Abonent wypowiedział Umowę dotyczącą świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, w związku z realizacją przez Abonenta uprawnień do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przy zmianie dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, wówczas Strony ustalają okres wypowiedzenia tej Umowy, w sposób określony w poniższych ustępach.
2. Okres wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 1, obejmuje okres czasu wyznaczony terminem początkowym, określonym w ust. 3 i terminem końcowym, określonym w ust. 4.

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

3. Termin początkowy obejmuje okres czasu rozpoczynający się od doręczenia NASK S.A. oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy dotyczącej świadczenia usługi dostępu do sieci Internet.
4. Termin końcowy obejmuje okres czasu kończący się nie później niż 30 dni kalendarzowych od wskazanej przez NASK S.A., na warunkach określonych w procedurze NASK S.A. „Zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy usługi”, dostępnej na stronie internetowej NASK S.A. – www.naska.pl („Procedura”), planowanej daty zaprzestania świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, której dotyczy Umowa, wskazana w ust. 1.
5. Wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 1, staje się bezskuteczne, jeżeli:
 - 1) w terminie końcowym wskazanym w ust. 4, NASK S.A. nie otrzyma od nowego dostawcy usług dostępu do sieci Internet, na warunkach określonych w Procedurze, komunikatu zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu do sieci Internet dla Abonenta;
 - 2) przed upływem terminu końcowego, wskazanego w ust. 4, NASK S.A. zostanie poinformowany przez Abonenta, bądź przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu, na warunkach określonych w Procedurze, o cofnięciu wypowiedzenia przez Abonenta.

§ 4.

1. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie Opłaty za świadczone Usługi, naliczane zgodnie z Umową, a jeżeli wypowiedziana Umowa dotyczy usług wobec, których wymagane jest zachowanie ciągłości ich świadczenia, Abonent będzie ponosił wskazane Opłaty do czasu rozpoczęcia świadczenia tych Usług przez nowego dostawcę Usługi.
2. NASK S.A. może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub określony w przypadku, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - 1) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
 - 2) z decyzji Prezesa UKE,
 - b) proponowane zmiany:
 - 1) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - 2) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa ust. 2, Abonent może wypowiedzieć Umowę z zastrzeżeniem konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
4. NASK S.A. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 2, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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.
5. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 4, NASK S.A.:
 - a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 4, oraz
 - b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3.
- 5a. NASK S.A. może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 2 z przyczyn, na które NASK S.A. nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

- 5c. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 5a, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 5d. W przypadku dokonania zmian wskazanych w ust. 5a NASK S.A. doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile NASK S.A. umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej. Jednocześnie NASK S.A. 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, informując jednocześnie Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy oraz o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 5c.
- 5e. NASK S.A. niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji oraz innym wynikających z przepisów prawa na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy w formie dokumentowej, NASK S.A. zobowiązuje się w ciągu jednego Dnia Roboczego zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu. Zawiadomienie Abonenta będzie następowało w formie przewidzianej przepisami prawa, a w szczególności poprzez:
- wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku gdy wskazany zostanie numer niegeograficzny;
 - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku gdy wskazany zostanie numer geograficzny;
 - wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.
7. NASK zobowiązuje się w terminie 14 od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy potwierdzić przyjęcie oświadczenia na trwałym nośniku. Potwierdzenie zawierało będzie informację o:
- a. nazwie usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia,
 - b. dniu otrzymania wypowiedzenia,
 - c. dniu rozwiązania Umowy.

§ 5 Urządzenia Końcowe.

1. W celu wykonania Umowy NASK S.A. może zainstalować u Abonenta i umożliwić używanie urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, co Abonent potwierdza podpisaniem Umowy lub odpowiedniego protokołu przekazania urządzenia lub elementu infrastruktury. Abonent ma obowiązek uniemożliwić dostęp osób nieupoważnionych do tych urządzeń lub elementów infrastruktury, o ile znajdują się one w pomieszczeniach lub w obrębie nieruchomości, którymi Abonent włada na podstawie posiadania, własności lub innego tytułu prawnego. Uprawnienie NASK S.A. do instalacji i eksploatacji urządzeń oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej obejmuje m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie zakończenia Sieci NASK S.A. oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez przedstawiciela NASK S.A. Abonent zobowiązany jest zapewnić zasilanie energią elektryczną urządzeń końcowych oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, jeżeli jest to wymagane do świadczenia Usługi.

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

nasksa.pl
kontakt@nasksa.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

2. Udostępnione Abonentowi przez NASK S.A. telekomunikacyjne urządzenia końcowe mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez NASK S.A. i nie mogą służyć do działań noszących znamiona Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w § 5a ust. 2.4. NASK S.A. zarządza urządzeniami końcowymi udostępnionymi Abonentowi, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Abonent umożliwi przedstawicielom NASK S.A. dostęp, o którym mowa w ust. 1, w celu obsługi, kontroli, naprawy urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, usuwania przerw w świadczeniu Usługi lub dokonywania prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych. NASK S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerwy w świadczeniu Usługi, której NASK S.A. nie mógł usunąć w wyniku braku dostępu, o którym mowa w ust. 1, jak również tego rodzaju przerw nie uwzględnia się przy ustalaniu Czasu Dostępności Usługi oraz Czasu Usunięcia Awarii.
4. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent niezwłocznie zwróci NASK S.A. wszystkie urządzenia i elementy infrastruktury, o których mowa w ust. 1, otrzymane od NASK S.A. lub umożliwi NASK S.A. ich demontaż lub odbiór na koszt NASK S.A. Stan tych urządzeń i elementów infrastruktury nie powinien być gorszy niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku uszkodzenia, utraty lub nieumożliwienia demontażu urządzenia lub elementu infrastruktury, o którym mowa w ust. 1, Abonent zobowiązany jest odpowiednio do zwrotu NASK S.A. wszystkich udokumentowanych przez NASK S.A. kosztów naprawy lub zakupu takiego urządzenia lub elementu infrastruktury.
5. Podczas uruchamiania i korzystania z urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, przekazanych Abonentowi do używania na okres obowiązywania Umowy oraz podczas korzystania z Sieci NASK S.A., Abonent powinien przestrzegać odpowiednich przepisów prawa lub powszechnie stosowanych norm, zasad bezpieczeństwa, wymagań technicznych i eksploatacyjnych.
6. Abonent odpowiada za skutki używania przez niego lub osoby, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usługi, oprogramowania nieposiadającego licencji wymaganych przepisami prawa.
7. Abonent umożliwi NASK S.A. skontrolowanie sposobu korzystania z Usługi oraz stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej.
8. NASK S.A. świadczy Usługę do miejsca udostępnionego Abonentowi zakończenia Sieci NASK S.A. lub połączenia Sieci NASK S.A. z siecią Abonenta za pośrednictwem Linii Dostępowej.
9. Abonent od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zobowiązany jest zaprzestać korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, adresów IP, numerów telefonicznych, bądź innych identyfikatorów przyznanych Abonentowi przez NASK S.A.

§ 5a Zawieszenie świadczenia Usług

1. NASK S.A. może zawiesić świadczenie Usługi, bez prawa Abonenta do odszkodowania, w następujących przypadkach:
 - 1.1. świadczenia przez Abonenta lub osobę, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, bez zgody NASK S.A., usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez NASK S.A.;
 - 1.2. korzystania za pośrednictwem Abonenta z Sieci NASK S.A. przez osoby trzecie, nieupoważnione przez NASK S.A. lub Abonenta;
 - 1.3. działania lub zaniechania Abonenta lub osoby, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, powodującego szkodę lub utrudniającego bądź uniemożliwiającego świadczenie lub korzystanie z usług przez innych abonentów, NASK S.A. lub inne podmioty współpracujące z NASK S.A.;
 - 1.4. opóźnienia w uiszczeniu całości lub w części Opłaty lub jakiegokolwiek innej należności wobec NASK;
 - 1.5. korzystania z Usługi w sposób naruszający obowiązujące przepisy lub dobre obyczaje, np. poprzez rozpowszechnianie treści o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;

- 1.6. rozsyłania lub stosowania złośliwego oprogramowania, rozsyłania niezamówionych informacji, podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakiegokolwiek zapisu do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 1.7. wykorzystywania urządzeń lub oprogramowania przez Abonenta niespełniających zasadniczych wymagań, niewspółpracujących z innymi urządzeniami znajdującymi się w Sieci NASK S.A., powodujących uszkodzenia Sieci NASK S.A. lub zakłócających jej funkcjonowanie;
 - 1.8. wystąpienia istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta;
 - 1.9. niezłożenia przewidzianego Umową zabezpieczenia;
 - 1.10. korzystania z Usługi poza miejscem wskazanym w Umowie;
 - 1.11. złożenia przez Abonenta nieprawdziwego oświadczenia, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonywania Umowy;
 - 1.12. nieumożliwienia NASK S.A. wymiany urządzenia końcowego lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w wyznaczonym przez NASK S.A. terminie, nieumożliwienia dostępu do urządzenia końcowego lub innych elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w celu wykonania Prac Planowanych lub usunięcia Awarii, bądź też niezapewnienia w inny sposób dostępu, o którym mowa w § 5 ust.1;
 - 1.13. nieumożliwienia lub utrudnienia NASK S.A. przez Abonenta skontrolowania sposobu korzystania z Usługi lub stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej NASK S.A.;
 - 1.14. naruszenia w inny sposób postanowień Umowy lub innych warunków świadczenia Usług.
2. Ponadto NASK S.A. ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
- 2.1. żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - 2.2. NASK S.A. utraci w całości lub części uprawnienia niezbędne do świadczenia Usługi, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
 - 2.3. z innych względów, w szczególności technicznych, NASK S.A. utraci możliwości świadczenia Usługi.
 - 2.4. Działania Abonenta stanowią nadużycie w komunikacji elektronicznej na podstawie art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1803) rozumianej jako świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej („Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej”).
3. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 1 i ust. 2.1 Abonent wnosi Opłaty w wysokości uregulowanej w Umowie.
4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległości wobec NASK S.A. wraz z naliczonymi odsetkami,
5. W przypadku zawieszenia Usługi na podstawie ust. 1, z wyłączeniem ust. 1.4, NASK S.A. może uzależnić wznowienie świadczenia Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
6. Okresu zawieszenia świadczenia Usługi nie uwzględnia się przy ustalaniu Czasu Dostępności Usługi oraz Czasu Usunięcia Awarii.

§ 5b Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy NASK S.A. określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

należności z tytułu świadczenia Usług. Abonent może złożyć reklamację 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 nieprawidłowo obliczoną Opłatę. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka NASK S.A. rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 2.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
 - 2.2. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
 - 2.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 2.4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez NASK S.A. lub adres miejsca zakończenia Sieci NASK S.A.,
 - 2.5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy NASK S.A. określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 2.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 2.7. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 2.8. wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź,
 - 2.9. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ust. 2, NASK S.A. niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków NASK S.A. wskazuje element lub elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełniania braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. NASK S.A. odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.8., NASK S.A. przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
5. Reklamacja może być złożona:
 - 5.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską;
 - 5.2. ustnie – telefonicznie albo ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów;
 - 5.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@naska.pl.
6. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca NASK S.A. przyjmująca reklamację niezwłocznie sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 2 pkt 2.1.-2.3.
7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca NASK S.A. przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, NASK S.A. potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie osoba reprezentująca NASK S.A. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki NASK S.A. rozpatrującej reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
9. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez NASK S.A. odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
10. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 10.1. nazwę jednostki NASK S.A. rozpatrującej reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - 10.2. datę złożenia reklamacji;
 - 10.3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 10.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - a) terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - 10.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym – w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
11. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna:
 - 11.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 11.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej.
12. NASK S.A. przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.8., NASK S.A. przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
13. Jeżeli przekazana przez NASK S.A. odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, NASK S.A., na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, przekazuje ponownie tę odpowiedź w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
14. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.

§ 5c Usługi serwisowe, tryb zgłaszania i obsługi Awarii oraz Prace Planowane

1. Usługi serwisowe świadczone są przez NASK S.A., z którym Abonent może skontaktować się za pośrednictwem HelpDesk NASK S.A. W ramach usług serwisowych NASK SA zapewnia nadzór nad ciągłością i jakością świadczenia Usług, w tym utrzymywanie ustalonych w Umowie warunków technicznych Usług, przyjmowanie zgłoszeń oraz usuwanie Awarii. Szczegółowe warunki usług serwisowych mogą być określone w Umowie.
2. Abonent zobowiązany jest zgłaszać Awarie do HelpDesk NASK S.A. niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Zgłoszenie Awarii powinno zawierać dane umożliwiające identyfikację Abonenta, Usługi oraz opis Awarii.
3. Przyjmujący informację o Awarii tworzy Zgłoszenie Problemu i na żądanie podaje jego numer osobie zgłaszającej Awarię.
4. Abonent podczas kontaktów z NASK S.A. w sprawach dotyczących usuwania Awarii powinien podawać numer Zgłoszenia Problemu.
5. Podczas usuwania Awarii może zaistnieć konieczność współpracy NASK S.A. z Abonentem. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem przez co najmniej godzinę, NASK S.A. może wstrzymać usuwanie Awarii. Momentem wstrzymania jest w takim przypadku godzina rozpoczęcia prób skontaktowania się z Abonentem.

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

Czas wstrzymania usuwania Awarii nie jest wliczany do Czasu Usunięcia Awarii. W takim przypadku osoby obsługujące dane Zgłoszenie Problemu podejmują próbę skontaktowania się z Abonentem, łącznie nie dłużej jednak niż przez 3 godziny. Jeżeli próba taka powiedzie się, bieg Czasu Usunięcia Awarii rozpoczyna się ponownie. Jeżeli próba taka nie powiedzie się, Zgłoszenie Problemu zostaje zawieszone.

6. Po usunięciu Awarii NASK S.A. kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia usunięcia Awarii. Abonent potwierdza usunięcie Awarii, co skutkuje zamknięciem Zgłoszenia Problemu. W przypadku braku odpowiedzi Abonenta, braku możliwości skontaktowania się Abonentem lub bezzasadnej odmowy potwierdzenia przez Abonenta usunięcia Awarii, NASK S.A. zamyka Zgłoszenie Problemu bez potwierdzenia ze strony Abonenta.
7. NASK S.A. będzie informował Abonenta o Pracach Planowanych prowadzonych w Oknie Serwisowym w formie pisemnej, drogą faksową, telefonicznie lub pocztą elektroniczną z co najmniej 48-godzinny wyprzedzeniem. Prace Planowane prowadzone poza Oknem Serwisowym będą każdorazowo uzgadniane z Abonentem. Przerwy w świadczeniu Usługi spowodowane Pracami Planowanymi, o których Abonent został prawidłowo poinformowany lub które zostały uzgodnione z Abonentem, nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową, nawet gdy wystąpiły po zgłoszeniu Awarii przez Abonenta.

§5d Dane dotyczące funkcjonalności Usług

1. NASK S.A. gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Usługi, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych.
2. NASK S.A. może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK S.A., Usług lub przypadkami określonymi w ust. 3. Ponadto ograniczenia mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Umowy.
- 2a. NASK S.A. wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci NASK S.A., aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, w szczególności polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci NASK S.A. w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług. Wprowadzone przez NASK S.A. procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług.
3. NASK S.A. jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK S.A. i Usług:
 - 3.1. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK S.A., Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami;
 - 3.2. informowania użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez NASK S.A., a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - 3.3. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK S.A. lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci NASK S.A. lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez NASK S.A. działaniach;
 - 3.4. podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK S.A., Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci NASK S.A. lub Usług, oraz

przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci NASK S.A., z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci NASK S.A. lub Usług;

- 3.5. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK S.A., Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.
4. NASK S.A. nie stosuje środków zarządzania ruchem, które mogłyby wpłynąć na jakość usług dostępu do internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę jego danych osobowych.
5. NASK S.A. świadczy usługi dostępu do internetu o prędkości oraz innych parametrach określonych w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy. Abonent może nie mieć możliwości lub ograniczoną możliwość korzystania z treści, aplikacji i usług, które wymagają większej prędkości lub innych parametrów niż usługi dostępu do internetu świadczone przez NASK S.A.
6. NASK S.A. nie świadczy usług, o których mowa w art. 3 ust. 5 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. U. UE. L. z 2022 r. Nr 115, str. 1), które mogłyby wpłynąć na usługi dostępu do internetu świadczone na rzecz Abonenta.
7. Określone w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu są minimalnymi, zwykle dostępnymi, maksymalnymi i deklarowanymi prędkościami pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu w rozumieniu art. 4 ust. 1 lit. d rozporządzenia, o którym mowa w ust. 6, chyba że z Umowy, w tym również z załączników do Umowy, wyraźnie wynika co innego.

§ 5e Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz odszkodowania

1. NASK S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie lub Istotnych Warunkach.
2. Abonent odpowiada za szkody NASK S.A. lub podmiotów współpracujących z NASK S.A., spowodowane przez Abonenta lub osoby trzecie, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usług lub Sieci NASK S.A. za swoim pośrednictwem.
3. NASK S.A. nie odpowiada za treść danych transmitowanych w Sieci NASK S.A. w związku z umową o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą przez Abonenta z osobą trzecią.
4. NASK S.A. nie odpowiada za możliwość realizowania Usługi w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi NASK S.A. posiada połączenia międzyoperatorskie oraz za parametry jakościowe tych sieci.
5. NASK S.A. nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Abonenta.
6. Za każde pełne 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi NASK S.A. wypłaci Abonentowi karę umowną w wysokości 3% wartości Opłaty abonamentowej. Rozliczenie powyższych należności następuje po zakończeniu Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się powyższa przerwa. Postanowień niniejszego ustępu się nie stosuje, jeżeli w Umowie określone zostały parametry jakości Usługi oraz zasady odpowiedzialności z tytułu ich niedotrzymania w inny sposób.
7. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
8. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 7, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 PKE. W przypadku

NASK S.A.

ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

- 8a) Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi chyba że nie jest to technicznie wykonalne. NASK S.A. aktywuje Abonentowi usługę dostępu do sieci Internet w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
- 8b) NASK S.A. jest obowiązany świadczyć usługę dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
- 8c) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usługi w terminie wskazanym w ust. 8a), z przyczyn leżących po stronie NASK S.A., Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od NASK S.A. za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych NASK S.A.
- 8d) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usługi w terminie wskazanym w ust. 8a), z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych tego dostawcy usługi.
- 8e) W przypadkach, o których mowa w ust. 8c) oraz 8d), kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 8a) do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
9. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
10. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 8 (z wyłączeniem ust 8 c-e) i 9, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:
- 1) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 8;
 - 2) aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 9.
11. Warunkiem zapłaty kary umownej jest zgłoszenie przez Abonenta i uwzględnienie przez NASK S.A. reklamacji dotyczącej Usługi.
12. NASK S.A. nie odpowiada za szkodę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem:
- 12.1. działania Siły Wyższej,
 - 12.2. przyczyn dotyczących Abonenta lub osoby trzeciej,
 - 12.3. zawieszenia świadczenia Usługi uzgodnionego przez Abonenta i NASK S.A. lub wynikającego z Istotnych Warunków lub Umowy,
 - 12.4. naruszenia przez Abonenta postanowień Istotnych Warunków lub Umowy. Wyłączenie odpowiedzialności NASK S.A. na podstawie niniejszego ustępu nie uchybia innym włączeniom odpowiedzialności określonym w Umowie lub na podstawie Istotnych Warunków.

§ 5f Poufność

1. NASK S.A. i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji określonych w treści Umowy oraz informacji uzyskanych w wyniku negocjacji i wykonywania Umowy.

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

nasksa.pl
kontakt@nasksa.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem lub za porozumieniem Abonenta i NASK S.A.
3. Informacje dotyczące faktu zawarcia Umowy ze wskazaniem jej stron oraz przedmiotu nie są poufne i mogą być wykorzystane przez strony poprzez umieszczanie ich w materiałach marketingowych i na stronie internetowej. Abonent może udzielić NASK S.A. referencji dotyczących Usług objętych Umową.

§ 5g Ochrona informacji oraz informowanie o zagrożeniach

1. NASK S.A. nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez Abonenta lub osoby, którym Abonent udostępnił korzystanie z Usługi, a także nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez Sieć NASK S.A.
2. Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest nadawcą, w czasie przesyłania jej przez Sieć NASK S.A.
3. NASK S.A. nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci NASK S.A. lub Abonenta, gdy udzielenie dostępu zależy od Abonenta lub osób trzecich.
4. Za dostęp osoby uprawnionej do Sieci NASK S.A. uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z NASK S.A. trybu identyfikacji użytkownika.
5. NASK S.A. przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, poczty elektronicznej lub ulotek.

§5h Procedura zawieszenia i wypowiedzenia Umowy

1. NASK S.A. powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, NASK S.A. może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, NASK S.A. niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, NASK S.A. może zawiesić świadczenie Usługi.
5. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
6. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
7. NASK S.A. wznowia świadczenie Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustalą przyczyny ich zawieszenia, NASK S.A. powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, NASK S.A. powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, NASK S.A. może zawiesić świadczenie Usługi.

NASK S.A.

ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

10. Powiadomienie NASK S.A. doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie umożliwione korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

§6 Postanowienia Końcowe

1. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez NASK S.A.
2. Abonent zgadza się na przeniesienie całości praw i obowiązków NASK S.A. wynikających z Umowy, będące wynikiem zmian organizacyjnych NASK S.A., przeprowadzonych na podstawie przepisów prawa, którym podlega NASK S.A. Przeniesienie następuje z chwilą dokonania czynności prawnych, o których mowa w tych przepisach.
3. Zmiana danych kontaktowych w Zamówieniu wymaga jednostronnego oświadczenia Strony, która dokonuje zmiany danych, złożonego drogą faksową, pocztą elektroniczną lub pisemnie drugiej Stronie.
4. Wszelkie zmiany oraz uzupełnienia Umowy mogą być dokonywane w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
5. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, NASK S.A. utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796).
6. Wszelkie spory wynikające z interpretacji postanowień Umowy lub powstałe podczas jej wykonywania mogą być rozstrzygane w drodze mediacji, poddania pod rozstrzygnięcie sądu polubownego albo przez właściwy sąd powszechny.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
 8. Załączniki stanowiące integralną część Umowy:
 - a. Załącznik nr 1 – Istotne Warunki*
 - b. Załącznik nr 2 – Dokumenty rejestrowe Stron;
 - c. Załącznik nr 3 – Podsumowanie Umowy*;
 - d. Załącznik nr 4 – Warunki oferty specjalnej*;
 - e. Załącznik nr 5 – Klauzula informacyjna RODO;
 - f. Załącznik nr 6 – Pełnomocnictwa Stron*.
9. W przypadku wystąpienia w ramach niniejszej Umowy wzajemnie sprzecznych postanowień, rozbieżności takie rozstrzygane będą w następującej kolejności:
 - a. według warunków określonych w Zamówieniu;
 - b. według warunków określonych w Istotnych Warunkach.

Podpis NASK

Podpis Abonenta

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

naska.pl
kontakt@naska.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 93.080.612,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt trzy miliony osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871