

ISTOTNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG NR \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ do UMOWY nr \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
(INFORMACJE PRZEDUMOWNE)

Klasyfikacja: „O”

NASK S.A. z siedzibą w Warszawie (03-446), pod adresem ul. 11 Listopada 23, REGON:365743505, NIP: 9512421815, dane kontaktowe: tel.: +48 22 182 00 00, kontakt@naska.pl, www.naska.pl, zwana dalej „NASK”, Informuje 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 o istotnych warunkach świadczenia usług:

## I. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. 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.
2. Wszystkie Opłaty należne z tytułu świadczenia Usług pobierane są z dołu. 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.
3. 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).
4. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie określonym w Zamówieniu do Umowy.
5. Opłaty określone w Umowie nie obejmują podatku 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.
6. Osoby wyznaczone przez Strony do kontaktów podczas wykonywania Umowy, w tym sposoby kontaktowania się z podmiotami, które świadczą usługi serwisowe, określa Zamówienie do Umowy.
7. 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 Usługi określone są w Istotnych Warunkach.
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 Usługi określone są w Istotnych Warunkach.
11. W Istotnych Warunkach zostały zawarte następujące informacje:
  - 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. dane dotyczące funkcjonalności świadczonej Usługi obejmujące 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 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.

## II. 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.
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.

### III. OKRES TRWANIA UMOWY/WYPOWIEDZENIE

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) złożyć 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.
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. 8 i 10, 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. W przypadku, kiedy możliwości techniczne uniemożliwiają świadczenie Usługi, Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
9. 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 wskazane w Istotnych Warunkach;
  - 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.
10. 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.
11. Wypowiedzenie Umowy i oświadczenie o zakończeniu trwania Umowy wymaga złożenia wobec NASK S.A. w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej - pod rygorem nieważności.

#### **IV. ROSZCZENIE NASK S.A.**

W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) przez Abonenta, za wyjątkiem przyczyn określonych powyżej, lub przez NASK S.A. z winy Abonenta, NASK S.A. przysługuje wobec Abonenta roszczenie w wysokości 100% wartości opłat abonamentowych należnych Operatorowi za okres pozostający do dnia jej rozwiązania.



## V. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. 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.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa ust. 1, 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.
3. NASK S.A. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 1, 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.
4. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3, NASK S.A.:
  - a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3, oraz
  - b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
- 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.
5. 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.
6. 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

## VI. ZAKRES USŁUG

**[\*\*\*]** *Uzupelniane zgodnie z wybraną usługą*

## VII. 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. korzystania z Usługi w sposób naruszający obowiązujące przepisy lub dobre obyczaje, np. poprzez rozpowszechnianie treści o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - 1.5. 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;
  - 1.6. 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;
  - 1.7. wystąpienia istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta;
  - 1.8. niezłożenia przewidzianego Umową zabezpieczenia;
  - 1.9. korzystania z Usługi poza miejscem wskazanym w Umowie;
  - 1.10. złożenia przez Abonenta nieprawdziwego oświadczenia, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonywania Umowy;
  - 1.11. 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;
  - 1.12. 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.;
  - 1.13. 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.
  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.

#### **VIII. 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 Usługi, 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. 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 zawieszona.
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 z 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-godzinnym 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.

**IX. 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. Urz. UE L 310 z 26.11.2015), 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.

#### **X. 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. Postanowienie 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 gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wyjątkowego 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 usług 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 usług 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 upłyną 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.

## XI. 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.
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.

## XII. 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 zapłacił 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. wznawia 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 ustały 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.
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.

### **XIII. INFORMACJE O UDOGODNIENIACH**

1. Usługa może być świadczona dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami.
2. Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami Informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków Umowy oraz pozostałe informacje zawarte w Umowie doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.