

Uwzględniający zmiany wchodzące w życie od 12.12.2018 r.

Załącznik nr 4

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### § 1 [Postanowienia wstępne]

1. Niniejszy Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (dalej zwany "Regulaminem"), określa zasady świadczenia na rzecz podmiotów nie będących konsumentami publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi usług dodatkowych przez NASK SA z siedzibą w Warszawie, ul. Wąwozowa 18 lok. 010, 02-796 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000644422 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy.
2. Podstawą wykonywania działalności telekomunikacyjnej przez NASK SA jest wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. NASK SA może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w tym związane z ofertami specjalnymi.
4. Postanowienia Umowy, w tym załączników do Umowy, Cennika oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. NASK SA dla świadczenia Usługi może posługiwać się podwykonawcami.

### § 2 [Definicje]

1. Określenia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej w Regulaminie, Cenniku lub Umowach, do których ma zastosowanie Regulamin, oznaczają:
  - a. „Abonent” – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną Umowy;
  - b. „Awaria” – przerwa w świadczeniu Usługi lub obniżenie jakości świadczenia Usługi zdefiniowane w Umowie;
  - c. „Cennik” – zestawienie cen Usług świadczonych przez NASK SA;
  - d. „Czas Reakcji Na Awarię” – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym przez NASK SA utworzeniem Zgłoszenia Problemu a rozpoczęciem prac nad jej usunięciem;
  - e. „Czas Usunięcia Awarii” – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym przez NASK SA utworzeniem Zgłoszenia Problemu a usunięciem Awarii;
  - f. „Dzień Roboczy” – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni wolnych od pracy na podstawie przepisów prawa;
  - g. „HelpDesk” – jednostka lub jednostki organizacyjne NASK SA odpowiedzialne za przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń dotyczących kwestii reklamacyjnych, billingowych lub technicznych, w tym zgłoszeń Awarii;

h. „Linia Dostępowa” – łącze telekomunikacyjne wraz z obsługującymi je urządzeniami telekomunikacyjnymi, służące do połączenia urządzenia Abonenta z Siecią NASK SA; przydzielony Abonentowi interfejs w urządzeniu Sieci NASK SA, znajdującym się w Węźle NASK SA, nie jest elementem Linii Dostępowej;

i. „Okno Serwisowe” – okres w środy, soboty, niedziele i poniedziałki w godzinach 0:0005:00, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane;

j. „Okres Rozliczeniowy” – miesiąc kalendarzowy, za który dokonywane są rozliczenia świadczeń pieniężnych Abonenta wobec NASK SA; 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;

k. „Opłata” – wynagrodzenie NASK SA za świadczenie Usługi w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych (Opłata abonamentowa), za świadczenia jednorazowe (Opłata jednorazowa), według stopnia wykorzystania Usługi lub inne należności Abonenta wobec NASK SA;

l. „Prace Planowane” – prace konserwacyjne i modernizacyjne w Sieci NASK SA mogące skutkować przerwami w świadczeniu Usługi, które nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową;

m. „Sieć NASK SA” – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez NASK SA, służąca bezpośrednio lub pośrednio do świadczenia Usług;

n. „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.);

o. „Umowa” – umowa o świadczenie Usługi zawarta z Abonentem w formie przewidzianej prawem;

p. „Usługa” – publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna lub związana z nią usługa dodatkowa świadczona przez NASK SA;

q. „Węzeł NASK SA” – infrastruktura telekomunikacyjna znajdująca się w jednej lokalizacji, zarządzana przez NASK SA i stanowiąca część Sieci NASK SA;

r. „Zgłoszenie Problemu” – dokument w formie elektronicznej, wystawiony w systemie informatycznym NASK SA, zawierający niezbędne informacje na temat Awarii.

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

### § 3 [Umowa i rozpoczęcie świadczenia Usług]

1. NASK SA może uzależnić zawarcie Umowy od:

a. dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec NASK SA zobowiązania wynikającego z Umowy,

b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu NASK SA lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa, c. możliwości zapewnienia warunków technicznych wykonywania Usługi.

2. Skutki złożenia przez Abonenta w Umowie nieprawdziwych oświadczeń, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonywania Umowy obciążają Abonenta.

3. NASK SA potwierdzi uruchomienie Usługi, przekazując Abonentowi drogą faksową, pocztą elektroniczną lub pisemnie protokół zdawczo-odbiorczy zawierający datę uruchomienia Usługi. Abonent w terminie trzech Dni Roboczych od otrzymania protokołu zdawczo-odbiorczego podpisze go i dostarczy NASK SA drogą faksową, pocztą elektroniczną lub pisemnie. W przypadku niedostarczenia podpisanego protokołu zdawczo-odbiorczego w terminie, jednostronne podpisanie tego protokołu przez NASK SA wywołuje skutki równoznaczne z podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego przez NASK SA i Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Jeżeli w terminie trzech Dni Roboczych od otrzymania protokołu zdawczo-odbiorczego Abonent zasadnie zakwestionuje zgodność Usługi z Umową, NASK SA doprowadzi do zgodności Usługi z Umową. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.

#### § 4 [Cennik]

1. Opłaty za Usługi określone są w Cenniku lub Umowie.

2. Cennik jest podawany do publicznej wiadomości przez publikację na stronie internetowej NASK SA i dostarczany nieodpłatnie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej na piśmie, elektronicznej lub dokumentowej wraz z Umową, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. Z zastrzeżeniem ust. 4, NASK SA:

1) doręcza Abonentowi, będącemu stroną Umowy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 3a lub 3b,

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

- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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. Jednocześnie Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

3a. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile NASK SA umożliwi korzystanie z takiego środka, NASK SA dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Abonenta.

3b. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej NASK SA dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

4. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, NASK SA podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
5. Na żądanie Abonenta NASK SA dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 i 4, Abonent zostanie poinformowany także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, NASK SA nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. Powyższego zdania nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 3, następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
7. W przypadku zmiany Cennika polegającej na podwyższeniu dotyczącej Abonenta Opłaty, ulega ona zmianie, o ile Abonent nie wypowie Umowy przed wejściem zmian w życie.
8. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych, dostępna jest na stronie internetowej NASK SA lub w siedzibie NASK SA

#### § 5 [Korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych]

1. W celu wykonania Umowy NASK SA może zainstalować u Abonenta i umożliwić używanie urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, co Abonent potwierdza podpisaniem 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 SA do instalacji i eksploatacji urządzeń oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej obejmuje m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie zakończenia Sieci NASK SA oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez przedstawiciela NASK SA. Abonent zobowiązany jest zapewnić zasilanie energią elektryczną urządzeń końcowych oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, jeżeli jest to wymagane do świadczenia Usługi.
2. Udostępnione Abonentowi przez NASK SA telekomunikacyjne urządzenia końcowe mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez NASK SA. NASK SA zarządza urządzeniami końcowymi udostępnionymi Abonentowi, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Abonent umożliwi przedstawicielom NASK SA 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 SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerwy w świadczeniu Usługi, której NASK SA 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 SA wszystkie urządzenia i elementy infrastruktury, o których mowa w ust. 1, otrzymane od NASK SA lub umożliwi NASK SA ich demontaż lub odbiór na koszt NASK SA. Stan tych urządzeń i elementów infrastruktury nie powinien być gorszy niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku uszkodzenia, utraty lub nieumżliwienia demontażu urządzenia lub elementu infrastruktury, o którym mowa w ust. 1, Abonent zobowiązany jest odpowiednio do zwrotu NASK SA wszystkich udokumentowanych przez NASK SA 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 SA, 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 SA skontrolowanie sposobu korzystania z Usługi oraz stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej.

8. NASK SA świadczy Usługę do miejsca udostępnionego Abonentowi zakończenia Sieci NASK SA lub połączenia Sieci NASK SA 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 SA

#### § 6 [Zawieszenie świadczenia Usług]

1. NASK SA może zawiesić świadczenie Usługi, bez prawa Abonenta do odszkodowania, w następujących przypadkach:

a. świadczenia przez Abonenta lub osobę, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, bez zgody NASK SA, usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez NASK SA;

b. korzystania za pośrednictwem Abonenta z Sieci NASK SA przez osoby trzecie, nieupoważnione przez NASK SA lub Abonenta;

c. 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 SA lub inne podmioty współpracujące z NASK SA;

d. opóźnienia w uiszczeniu całości lub w części Opłaty lub jakiegokolwiek innej należności wobec NASK SA;

- e. korzystania z Usługi w sposób naruszający obowiązujące przepisy lub dobre obyczaje, np. poprzez rozpowszechnianie treści o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - f. 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;
  - g. wykorzystywania urządzeń lub oprogramowania przez Abonenta niespełniających zasadniczych wymagań, niewspółpracujących z innymi urządzeniami znajdującymi się w Sieci NASK SA, powodujących uszkodzenia Sieci NASK SA lub zakłócających jej funkcjonowanie;
  - h. wystąpienia istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta;
  - i. niezłożenia przewidzianego Umową zabezpieczenia;
  - j. korzystania z Usługi poza miejscem wskazanym w Umowie;
  - k. złożenia przez Abonenta nieprawdziwego oświadczenia, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonywania Umowy;
  - l. nieumożliwienia NASK SA wymiany urządzenia końcowego lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w wyznaczonym przez NASK SA 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;
  - m. nieumożliwienia lub utrudnienia NASK SA przez Abonenta skontrolowania sposobu korzystania z Usługi lub stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej NASK SA;
  - n. naruszenia w inny sposób postanowień Regulaminu, Umowy lub innych warunków świadczenia Usług.
2. Ponadto NASK SA ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
- a. żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - b. NASK SA utraci w całości lub części uprawnienia niezbędne do świadczenia Usługi, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - c. z innych względów, w szczególności technicznych, NASK SA utraci możliwości świadczenia Usługi.
3. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 1 i ust. 2 lit. a Abonent wnosi Opłaty w wysokości uregulowanej w Cenniku lub Umowie.
4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległości wobec NASK SA wraz z naliczonymi odsetkami,
5. W przypadku zawieszenia Usługi na podstawie ust. 1, NASK SA 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.

## § 7 [Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji]

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy NASK SA określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia 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 SA rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów NASK SA. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
- b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez NASK SA lub adres miejsca zakończenia Sieci NASK SA,
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy NASK SA określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- h. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów nie spełnia warunków określonych w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca NASK SA, przyjmując reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

4. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 3, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka NASK SA rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, NASK SA traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. Reklamacja może być złożona:

a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

b. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK SA;

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej;

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca NASK SA przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, NASK SA w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki NASK SA rozpatrującej reklamację.

10. 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 wysłanie przed upływem tego terminu przez NASK SA odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

11. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę jednostki NASK SA rozpatrującej reklamację;

b. informację o dniu złożenia reklamacji;

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 2 lit. g;

e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;

f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego NASK SA, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,



b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

13. NASK SA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

14. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, NASK SA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

15. Postanowień ust. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku NASK SA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, NASK SA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 i 15, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 9 oraz ust. 11 i ust. 12 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

17. Jeżeli wysłana przez NASK SA odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, NASK SA, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

18. Abonent, w porozumieniu z NASK SA, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, NASK SA ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

19. NASK SA nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

20. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.

## § 8 [Usługi serwisowe, tryb zgłaszania i obsługi Awarii oraz Prace Planowane]

1. Usługi serwisowe świadczone są przez NASK SA, z którym Abonent może skontaktować się za pośrednictwem HelpDesk NASK SA. 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 SA 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 SA w sprawach dotyczących usuwania Awarii powinien podawać numer Zgłoszenia Problemu.
5. Podczas usuwania Awarii może zaistnieć konieczność współpracy NASK SA z Abonentem. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem przez co najmniej godzinę, NASK SA 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 SA 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 SA zamyka Zgłoszenie Problemu bez potwierdzenia ze strony Abonenta.
7. NASK SA będzie informował Abonenta o Pracach Planowanych prowadzonych w Oknie Serwisowym w formie pisemnej, drogą faksową, telefonicznie lub pocztą elektroniczną z co najmniej 48-godzinym 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.

#### § 9 [Dane dotyczące funkcjonalności Usług]

1. NASK SA 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 SA może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK SA, Usług lub przypadkami określonymi w ust. 3. Ponadto ograniczenia mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Umowy.
3. NASK SA wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci NASK SA, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, w szczególności polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci NASK SA 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 SA procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług.

4. NASK SA jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK SA i Usług:

a. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK SA, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami;

b. informowania użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez NASK SA, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;

c. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK SA lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci NASK SA lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez NASK SA działaniach;

d. podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK SA, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci NASK SA lub Usług, oraz przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci NASK SA, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci NASK SA lub Usług;

e. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK SA, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.

5. NASK SA nie stosuje środków zarządzania ruchem, które mogłyby wpłynąć na jakość usług dostępu do internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę jego danych osobowych.

6. NASK SA 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 SA.

7. NASK SA 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.

8. 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. 7, chyba że z Umowy, w tym również z załączników do Umowy, wyraźnie wynika co innego.

## § 10

[Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz odszkodowania]

1. NASK SA ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.
2. Abonent odpowiada za szkody NASK SA lub podmiotów współpracujących z NASK SA, spowodowane przez Abonenta lub osoby trzecie, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usług lub Sieci NASK SA za swoim pośrednictwem.
3. NASK SA nie odpowiada za treść danych transmitowanych w Sieci NASK SA w związku z umową o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą przez Abonenta z osobą trzecią.
4. NASK SA nie odpowiada za możliwość realizowania Usługi w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi NASK SA posiada połączenia międzyoperatorskie oraz za parametry jakościowe tych sieci.
5. NASK SA nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Abonenta.
6. Za każde pełne 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi NASK SA 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. 78 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W przypadku 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.
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 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 SA reklamacji dotyczącej Usługi.

12. NASK SA nie odpowiada za szkodę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem:

a. działania Siły Wyższej,

b. przyczyn dotyczących Abonenta lub osoby trzeciej,

c. zawieszenia świadczenia Usługi uzgodnionego przez Abonenta i NASK SA lub wynikającego z Regulaminu lub Umowy,

d. naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy. Wyłączenie odpowiedzialności NASK SA na podstawie niniejszego ustępu nie uchybia innym wyłączeniom odpowiedzialności określonym w Regulaminie lub Umowie.

#### § 11 [Poufność]

1. NASK SA 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 SA.

3. Informacje dotyczące faktu zawarcia Umowy ze wskazaniem jej stron oraz przedmiotu nie są poufne i mogą być wykorzystane przez strony poprzez umieszczenie ich w materiałach marketingowych i na stronie internetowej. Abonent może udzielić NASK SA referencji dotyczących Usług objętych Umową.

#### § 12 [Ochrona informacji oraz informowanie o zagrożeniach]

1. NASK SA 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 SA.

2. Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest nadawcą, w czasie przesyłania jej przez Sieć NASK SA.

3. NASK SA nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci NASK SA lub Abonenta, gdy udzielenie dostępu zależy od Abonenta lub osób trzecich.

4. Za dostęp osoby uprawnionej do Sieci NASK SA uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z NASK SA trybu identyfikacji użytkownika.

5. NASK SA 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.

#### § 13 [Postanowienia końcowe]

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy, Regulaminu lub Cennika oraz dla ich interpretacji i wykonania mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
2. Umowa sporządzana jest w języku polskim, a w przypadku sporządzenia egzemplarza Umowy również w innym języku, wersją wiążącą Umowy jest wersja w języku polskim.
3. Abonent obowiązany jest do niezwłocznego informowania NASK SA o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia powyższego obowiązku, wszelką korespondencję oraz inne formy kontaktu skierowane przez NASK SA do Abonenta na dotychczasowy adres lub inne dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dokonane. Odpowiedzialność NASK SA za szkody Abonenta, spowodowane brakiem możliwości skontaktowania się z Abonentem lub wyznaczoną przez niego osobą, jest wyłączona.
4. Abonent nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy na stronę trzecią bez pisemnej zgody NASK SA.
5. Wszelkie spory pomiędzy stronami powinny zostać rozwiązane w drodze negocjacji, a w przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego.
6. Aktualna wersja Regulaminu jest publikowana na stronie internetowej NASK SA
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 r. i uwzględnia zmiany wchodzące w życie z dniem 12 grudnia 2018 r.