

Reklamacja usług świadczonych przez NASK S.A.

1. Termin złożenia reklamacji

Abonenci NASK S.A. 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 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.

2. Reklamację możesz złożyć w terminie 12 miesięcy:

- od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi,
- od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- od doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe należności z tytułu świadczenia usługi.

Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym NASK S.A. niezwłocznie powiadamia reklamującego

3. Forma złożenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona w dowolnym punkcie obsługującym Abonentów NASK SA. Reklamacja może zostać złożona na trzy sposoby:

1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK SA albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres:
NASK S.A.
ul. 11 listopada 23,
03-446 Warszawa
2. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK SA;
3. w formie elektronicznej na adres: reklamacje@naska.pl.

4. Reklamacja powinna zawierać:

1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
2. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez NASK S.A. lub adres miejsca zakończenia Sieci NASK S.A.

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;
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,
7. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
8. wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź,
9. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Termin rozpatrzenia reklamacji:

Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej jak to możliwe w **maksymalnym terminie 30 dni**.

6. Uzupelnienie reklamacji

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 punkcie 4, upoważniona osoba reprezentująca NASK S.A., 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.

W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany powyżej, nie spełnia warunków określonych w punkcie 4, jednostka NASK S.A. 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.

Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, NASK S.A. traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

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

W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, NASK S.A. 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.

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

NASK S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, NASK S.A. 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.

Dołożymy wszelkich starań aby Państwa satysfakcja ze świadczonych przez NASK S.A. usług oraz z dalszej współpracy pozostała zawsze na najwyższym poziomie.