

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NASK

obowiązujący od 17 stycznia 2011 r. ze zmianami z 1 czerwca 2013 r., z 8 czerwca 2014 r., z 30 marca 2016 r. oraz z 1 czerwca 2016 r.

§ 1 [Wstęp]

1. Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa instytut badawczy (dalej zwana „NASK”) z siedzibą w Warszawie, ul. Kołska 12, 01-045 Warszawa, została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000012938 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy.
2. Podstawą działalności telekomunikacyjnej NASK jest wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem” określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez NASK, a także zakres wzajemnych zobowiązań wynikających z umów zawieranych pomiędzy NASK a podmiotami korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez NASK.
4. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw konsumentów określonych przepisami prawa.

§ 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” – Cennik Usług Telekomunikacyjnych NASK ogłoszony Zarządzeniem Dyrektora NASK;
 - d. „Czas Reakcji Na Awarię” – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta a rozpoczęciem prac nad jej usunięciem;
 - e. „Czas Usunięcia Awarii” – okres pomiędzy utworzeniem Zgłoszenia Problemu a rozpoczęciem kontaktowania się z Abonentem w celu potwierdzenia usunięcia Awarii, przy czym Czas Usunięcia Awarii biegnie dalej w przypadku zasadnej odmowy potwierdzenia usunięcia Awarii przez Abonenta; Czas Usunięcia Awarii dotyczy wyłącznie Awarii zgłoszonych przez Abonenta;
 - f. „Dzień Roboczy” – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni wolnych od pracy na podstawie przepisów prawa;
 - g. „Godziny Robocze” – standardowy czas pracy NASK, który trwa w Dni Robocze w godzinach 08:00-16:00;
 - h. „Linia Dostępowa” – łącze telekomunikacyjne wraz z obsługującymi je urządzeniami telekomunikacyjnymi, służące do połączenia urządzenia Abonenta z Siecią NASK; interfejs w urządzeniu Sieci NASK, znajdującym się w Węźle NASK, przydzielony Abonentowi, nie jest elementem Linii Dostępowej;
 - i. „Obsługa Serwisowa” – usługi serwisowe polegające na nadzorze nad ciągłością i jakością świadczenia Usługi, wykonywane przez NASK; zakres Obsługi Serwisowej obejmuje utrzymywanie ustalonych w Umowie warunków technicznych Usługi; szczegółowe warunki Obsługi Serwisowej mogą być określone w Warunkach Świadczenia Usługi (SLA);
 - j. „Okno Serwisowe” – okres, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane; Okno Serwisowe Sieci NASK: soboty, niedziele i poniedziałki w godzinach 0:00-05:00;
 - k. „Okres Rozliczeniowy” – okres, za który dokonywane są rozliczenia świadczeń pieniężnych Abonenta wobec NASK; Okres Rozliczeniowy oznacza miesiąc kalendarzowy; jeżeli świadczenie Usługi rozpoczęło się po pierwszym dniu danego miesiąca kalendarzowego, za pierwszy Okres Rozliczeniowy przyjmuje się okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do ostatniego dnia tego miesiąca kalendarzowego; jeżeli świadczenie Usługi zostało zakończony w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, Okres Rozliczeniowy kończy się z dniem zakończenia świadczenia Usługi;
 - l. „Opłata” – wynagrodzenie NASK naliczane za świadczenie Usługi w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych (Opłata abonamentowa), za świadczenia jednorazowe (Opłata jednorazowa) lub według stopnia wykorzystania Usługi;
 - m. „Prace Planowane” – prace konserwacyjne i modernizacyjne w Sieci NASK, które mogą skutkować przerwami w świadczeniu Usługi; o Pracach Planowanych prowadzonych w Oknie Serwisowym NASK będzie informowała Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej 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, nawet gdy wystąpiły podczas Czasu Usunięcia Awarii, nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Warunkami Świadczenia Usługi (SLA) lub Czasu Usunięcia Awarii;
 - n. „Reklamacja” – poinformowanie NASK o nieprawidłowościach w wymiarze naliczanych przez NASK Opłat albo niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu Usługi;
 - o. „Sieć NASK” – sieć telekomunikacyjna zarządzana przez NASK, służąca bezpośrednio lub pośrednio do oferowania Usług;
 - p. „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.);
 - q. „Umowa” – umowa o świadczenie Usługi na rzecz Abonenta, zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej;
 - r. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna świadczona przez NASK na podstawie Umowy zawartej z Abonentem;

- s. „Warunki Świadczenia Usługi (SLA)” – dokument określający parametry jakościowe Usługi oraz zasady naliczania kar umownych z tytułu niedotrzymania tych parametrów;
 - t. „Węzeł NASK” – infrastruktura telekomunikacyjna znajdująca się w jednej lokalizacji, zarządzana przez NASK i stanowiąca część Sieci NASK;
 - u. „Zgłoszenie Problemu” – dokument w formie elektronicznej, wystawiony w wewnętrznym systemie informatycznym NASK; Zgłoszenie Problemu zawiera niezbędne informacje na temat Awarii.
2. Pojęcia, które występują w Regulaminie, Cenniku, Warunkach Świadczenia Usługi (SLA) lub Umowie, a nie zostały zdefiniowane powyżej, lecz posiadają swe definicje w przepisach prawa, mają w Regulaminie, Cenniku, Warunkach Świadczenia Usługi (SLA) lub Umowie znaczenie nadane im przepisami prawa.

§ 3 [Zakres usług]

1. NASK świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jej granicami Usługi każdemu podmiotowi bez ograniczeń, w zakresie określonym wpisem do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, tj.:
 - a. usługi transmisji danych z wykorzystaniem Sieci NASK lub sieci innego operatora,
 - b. usługi zapewniania dostępu do sieci Internet z wykorzystaniem Sieci NASK lub sieci innego operatora,
 - c. usługi telekomunikacyjne zgodnie z przeznaczeniem stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej.
 - d. Usługi świadczone przez NASK zostały wymienione w Cenniku.
 - e. NASK świadczy Usługi na zasadach określonych Umową oraz Regulaminem, przy czym w razie rozbieżności pomiędzy Umową a Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy.
 - f. Usługa, której zakres lub sposób wykonania odbiega od standardowego, może być uregulowana odrębnym porozumieniem.
 - g. NASK dla świadczenia Usługi może posługiwać się podwykonawcami.

§ 4 [Umowa]

1. W Umowie ustala się Usługę, której świadczenie stanowi przedmiot Umowy, okres jej obowiązywania oraz wysokość Opłat należnych NASK z tytułu świadczenia Usługi.
2. Opłata abonamentowa może składać się z następujących elementów:
 - a. udostępnienie Abonentowi interfejsu służącego do świadczenia Usługi,
 - b. gwarantowana szybkość przekazywania sygnałów poprzez udostępniony Abonentowi interfejs w Sieci NASK,
 - c. wielkość (wolumen) ruchu generowanego przez Abonenta,
 - d. wielkość przestrzeni udostępnionej Abonentowi w Węźle NASK,
 - e. liczbę i rodzaj urządzeń udostępnionych Abonentowi,
 - f. ilość, rodzaj lub wielkość: przestrzeni dyskowych, mocy obliczeniowej i oprogramowania urządzeń NASK udostępnionych Abonentowi.
3. W przypadku zmiany Cennika polegającej na podwyższeniu dotyczącej Abonenta Opłaty, ulega ona zmianie, o ile Abonent nie wypowie Umowy do dnia wejścia w życie tej zmiany.
4. NASK może dochodzić roszczenia o zwrot ulgi, jaką przyznał Abonentowi w stosunku do Opłaty w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub rozwiązania Umowy przez NASK z winy Abonenta.
5. NASK może odmówić świadczenia Usługi, jeżeli proponowany przez zamawiającego Usługę zakres korzystania z Sieci NASK może uniemożliwić zapewnienie odpowiedniego standardu usług, z których korzysta NASK, sam zamawiający lub inni Abonenci.
6. NASK może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec NASK zobowiązania wynikającego z Umowy,
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu NASK lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
 - c. możliwości zapewnienia warunków technicznych wykonywania Usługi.
7. NASK, stwierdzając gotowość rozpoczęcia świadczenia Usługi przekaże Abonentowi protokół zdawczo-odbiorczy drogą faksową, pocztą elektroniczną lub do rąk własnych. Abonent w terminie trzech dni od otrzymania protokołu zdawczo-odbiorczego podpisze go i dostarczy NASK drogą faksową. W przypadku braku możliwości dostarczenia protokołu zdawczo-odbiorczego faksem, Abonent dostarczy podpisany protokół zdawczo-odbiorczy do NASK pocztą. W przypadku nieuzasadnionego niedostarczenia podpisanego protokołu zdawczo-odbiorczego w terminie, jednostronne podpisanie protokołu przez NASK wywołuje skutki równoznaczne z podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego przez NASK i Abonenta. Dostarczenie NASK podpisanego protokołu zdawczo-odbiorczego stanowi potwierdzenie rozpoczęcia świadczenia Usługi. Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego znajduje się na stronie internetowej NASK i może zostać przekazany Abonentowi na jego żądanie.
8. Skutki złożenia przez Abonenta w Umowie nieprawdziwych oświadczeń, podania błędnych lub nieprawdziwych danych obciążają Abonenta. Abonent zobowiązuje się do bieżącego informowania o zmianie swojego adresu oraz danych osób wyznaczonych w Umowie do kontaktu z NASK. Odpowiedzialność NASK za szkody Abonenta, spowodowane brakiem możliwości skontaktowania się z Abonentem lub wyznaczoną przez niego osobą, jest wyłączona.
9. W przypadku braku określenia czasu, na jaki zawarto Umowę, Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony z trzymiesięcznym terminem wypowiedzenia.
10. Umowa na czas oznaczony z upływem okresu, na jaki została zawarta ulega przedłużeniu na kolejny okres, równy pierwotnemu okresowi, o ile Abonent

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NASK

obowiązujący od 17 stycznia 2011 r. ze zmianami z 1 czerwca 2013 r., z 8 czerwca 2014 r., z 30 marca 2016 r. oraz z 1 czerwca 2016 r.

- nie doręczy NASK pisemnego oświadczenia o nieprzedłużeniu Umowy, nie później jednak niż na 30 dni przed upływem aktualnego okresu obowiązywania Umowy.
- Rozwiązanie Umowy zawartej na czas oznaczony, z przyczyn dotyczących Abonenta, powoduje powstanie po stronie Abonenta zobowiązania do zwrotu wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
 - Umowa może zostać wypowiedziana przez NASK ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w Umowie, a także w przypadku, gdy:
 - Abonent przekroczy termin płatności Opłat w dwóch następujących po sobie Okresach Rozliczeniowych, z zastrzeżeniem, że wypowiedzenie Umowy może poprzedzić wezwanie do zapłaty lub zawieszenie świadczenia Usługi,
 - Abonent przekroczy termin płatności o ponad 30 dni,
 - Abonent nie spełni warunków określonych w § 6 ust. 7,
 - przepisy prawa, wyrok sądu lub decyzja administracyjna spowoduje cofnięcie, wygaśnięcie lub ograniczenie uprawnień NASK lub warunków niezbędnych do świadczenia Usługi Abonentowi,
 - nastąpi zmiana warunków technicznych świadczonej Usługi, która uniemożliwi jej dalsze świadczenie a zmiana ta nie jest następstwem okoliczności, za które NASK ponosi odpowiedzialność,
 - Abonent naruszy postanowienia Regulaminu bądź Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia Abonentowi wezwania do zaprzestania naruszenia,
 - zawieszono świadczenie Usługi i okres zawieszenia trwa dłużej niż 14 dni,
 - doszło do istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta.
 - Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - NASK rażąco naruszy postanowienia Regulaminu bądź Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia NASK pisemnego wezwania do zaprzestania naruszenia,
 - nastąpi przerwa w świadczeniu Abonentowi Usługi, która trwać będzie w sposób ciągły ponad 72 godziny, chyba że przerwa jest następstwem okoliczności, za które NASK nie ponosi odpowiedzialności.
 - Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi zostać doręczone listem poleconym na adres korespondencyjny strony Umowy.
 - W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie Opłaty za świadczoną Usługę, naliczane zgodnie z Umową.
 - Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez NASK.
 - Abonent od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zobowiązany jest zaprzestać korzystania z urządzeń końcowych, adresów IP, numerów telefonicznych bądź innych identyfikatorów przyznanych Abonentowi przez NASK lub infrastruktury telekomunikacyjnej NASK.
 - Abonent nie może świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez NASK.

§ 5 [Płatności]

- Opłaty określone w Umowie nie obejmują podatku od towarów i usług, który zostanie do nich doliczony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- Faktury dotyczące Opłat abonamentowych wystawiane są na koniec każdego Okresu Rozliczeniowego i obejmują należności za ten Okres. W przypadku Usługi rozliczanej w zależności od stopnia jej wykorzystania, należność za taką Usługę może zostać określona na fakturze wystawionej po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, którego ta należność dotyczy. W przypadku, gdy Okres Rozliczeniowy jest krótszy niż miesiąc kalendarzowy, Opłata abonamentowa ulega proporcjonalnemu obniżeniu.
- Faktury dostarczane są Abonentowi pocztą lub w inny, dopuszczalny prawnie sposób.
- Opłaty naliczane są począwszy od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi, zawartej w protokole zdawczo-odbiorczym dotyczącym danej Usługi.
- Opłaty są płatne przelewem na rachunek bankowy NASK określony w treści Umowy. Płatność uznaje się za dokonaną z chwilą uznania odpowiednią kwotą rachunku bankowego NASK.
- Termin płatności danej Opłaty wskazany jest na fakturze. W przypadku niewskazania terminu płatności na fakturze, należność płatna jest w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności przez Abonenta, NASK może żądać odsetek ustawowych. Wpłacone przez Abonenta kwoty zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych.
- 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 [Korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej]

- W celu wykonania Umowy NASK może zainstalować u Abonenta i umożliwić używanie urządzeń końcowych lub innych 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.
 - Udostępnione Abonentowi przez NASK telekomunikacyjne urządzenia końcowe mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez NASK. NASK zarządza urządzeniami końcowymi udostępnionymi Abonentowi, chyba że Umowa stanowi inaczej.

- Abonent umożliwi upoważnionym przedstawicielom NASK dostęp do urządzeń lub elementów infrastruktury, o których mowa w ust. 1 powyżej, w celu ich obsługi, kontroli, naprawy, usuwania przerwy w świadczeniu Usługi lub dokonywania prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych. NASK nie ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerwy w świadczeniu Usługi, której NASK nie mogła usunąć w wyniku braku dostępu do urządzeń lub elementów infrastruktury, o których mowa w ust. 1 powyżej.
- Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent umożliwi demontaż i niezwłocznie zwróci NASK, na koszt NASK, wszystkie urządzenia i elementy infrastruktury, o których mowa w ust. 1 powyżej, otrzymane od NASK, przy czym ich stan nie powinien być gorszy niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku uszkodzenia lub utraty urządzenia lub elementu infrastruktury, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Abonent zobowiązany jest do zwrotu NASK wszystkich udokumentowanych przez NASK kosztów naprawy lub zakupu takiego urządzenia lub elementu infrastruktury.
- 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, Abonent powinien przestrzegać przepisów prawa lub powszechnie stosowanych norm, zasad bezpieczeństwa, wymagań technicznych i eksploatacyjnych, dotyczących infrastruktury lub sieci telekomunikacyjnej.
- Abonent odpowiada za skutki używania przez niego lub osoby, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usługi, oprogramowania nieposiadającego licencji wymaganych przepisami prawa.
- Urządzenia i oprogramowanie wykorzystywane przez Abonenta w celu korzystania z Usług muszą spełniać zasadnicze wymagania oraz współpracować z innymi urządzeniami znajdującymi się w Sieci NASK, nie powodować uszkodzeń Sieci NASK i nie zakłócać jej funkcjonowania.
- Abonent umożliwi NASK skontrolowanie sposobu korzystania z Usługi oraz stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej NASK.
- NASK świadczy Usługę do miejsca udostępnionego Abonentowi zakończenia Sieci NASK lub połączenia Sieci NASK z siecią Abonenta.
- NASK może zawiesić świadczenie Usługi, bez prawa Abonenta do odszkodowania, w przypadku stwierdzenia:
 - korzystania za pośrednictwem Abonenta z Sieci NASK przez osoby trzecie, nieupoważnione przez NASK lub Abonenta,
 - działania lub zaniechania Abonenta lub osoby, za których działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, na szkodę innych abonentów, NASK lub innych podmiotów współpracujących z NASK,
 - opóźnienia w zapłacie Opłaty, przy czym podjęcie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uiszczeniu wszystkich zaległych Opłat wraz z naliczonymi odsetkami,
 - korzystania z Usługi w celu naruszania obowiązujących przepisów.

Zawieszenie świadczenia Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty Opłat abonamentowych za okres zawieszenia.

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

- Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy NASK 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 rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów NASK. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
 - przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez NASK lub adres miejsca zakończenia Sieci NASK,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy NASK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 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, 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 w ust. 3, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka NASK rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NASK

obowiązujący od 17 stycznia 2011 r. ze zmianami z 1 czerwca 2013 r., z 8 czerwca 2014 r., z 30 marca 2016 r. oraz z 1 czerwca 2016 r.

- 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 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;
 - 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 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 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 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 odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki NASK 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, 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 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 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
 15. Postanowienia ust. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku NASK 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 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 umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 17. Jeżeli wysłana przez NASK odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, NASK, 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, 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 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 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 [Tryb zgłaszania i obsługi awarii]
1. Awarie należy zgłaszać niezwłocznie, telefonicznie lub faksem z zastosowaniem wzorca zamieszczonego na stronie internetowej NASK, na numery określone w Warunkach Świadczenia Usługi (SLA), a w przypadku braku Warunków Świadczenia Usługi (SLA), na numery publikowane na stronie internetowej NASK; konieczne jest podanie następujących danych:
 - a. nazwa Abonenta,
 - b. imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
 - c. numer Umowy lub identyfikator nadany na podstawie Umowy,
 - d. dane niezbędne do kontaktu zwrotnego
 - e. opis Awarii.
 2. Opis Awarii powinien być na tyle szczegółowy, aby umożliwić szybkie i precyzyjne określenie jej przyczyn.
 3. Przyjmujący informację o Awarii tworzy Zgłoszenie Problemu i podaje jego numer osobie zgłaszającej Awarię w przypadku zgłoszenia telefonicznego; w przypadku zgłoszenia Awarii faksem, przyjmujący zgłoszenie potwierdza zgłoszenie Awarii faksem lub telefonicznie podając w nim numer Zgłoszenia Problemu.
 4. Abonent podczas kontaktów z NASK w sprawach dotyczących usuwania Awarii powinien podawać numer Zgłoszenia Problemu.
 5. Podczas usuwania Awarii może zaistnieć konieczność współpracy NASK z Abonentem. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem przez co najmniej godzinę, NASK 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 co 30 minut prób skontaktowania się z Abonentem, łącznie nie dłużej jednak niż przez 3 godziny. Jeżeli próba taka powiedzie się, bieg Czasu Usunięcia Awarii rozpoczyna się ponownie;
 6. Po usunięciu Awarii NASK 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 Abonenta potwierdzenia usunięcia Awarii, NASK zamyka Zgłoszenie Problemu bez potwierdzenia ze strony Abonenta.
- ## § 8a [Dane dotyczące funkcjonalności Usług]
1. NASK 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 może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci, Usług lub przypadkami określonymi w ust. 3. Ponadto ograniczenia mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Umowy.
 3. NASK wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci NASK, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, w szczególności polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci NASK 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 procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług.
 4. NASK jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK lub Usług:
 - a. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK, 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, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci NASK lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez NASK działaniach;
 - d. podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci NASK lub Usług, oraz zerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci NASK, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci NASK lub Usług;
 - e. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NASK

obowiązujący od 17 stycznia 2011 r. ze zmianami z 1 czerwca 2013 r., z 8 czerwca 2014 r., z 30 marca 2016 r. oraz z 1 czerwca 2016 r.

- NASK nie stosuje środków zarządzania ruchem, które mogłyby wpłynąć na jakość usług dostępu do internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę jego danych osobowych.
- NASK 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.
- NASK 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.
- 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.
- NASK nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci NASK lub Abonenta, gdy udzielenie dostępu zależy od Abonenta lub osób trzecich.
- Za dostęp osoby uprawnionej do Sieci NASK uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z NASK trybu identyfikacji użytkownika.
- NASK 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.

§12 [Postanowienia końcowe]

- W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika lub Warunków Świadczenia Usługi (SLA) oraz dla ich interpretacji i wykonania mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
- Umowa sporządzana jest w języku polskim, a w przypadku sporządzenia egzemplarza Umowy również w innym języku, wersją wiążącą Umowy jest wersja w języku polskim.
- W przypadku zmian Regulaminu NASK poinformuje Abonenta pisemnie o zmianach z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni. Zmiana Regulaminu nie stanowi zmiany Umowy, skutkującej koniecznością sporządzenia aneksu do jej treści.
- W przypadku niezaakceptowania przez Abonenta zmian Regulaminu, Abonent może do dnia wejścia w życie tych zmian wypowiedzieć Umowę. Abonent nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na stronę trzecią bez pisemnej zgody NASK.
- 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.
- Aktualna wersja Regulaminu jest publikowana na stronie internetowej NASK.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 stycznia 2011 r. i zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych, obowiązujące w NASK.

§ 9 [Odpowiedzialność]

- NASK ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie.
- Abonent odpowiada za szkody NASK lub podmiotów współpracujących z NASK, spowodowane przez Abonenta lub osoby trzecie, którym Abonent umożliwił korzystanie z Sieci NASK za swoim pośrednictwem.
- NASK nie odpowiada za treść danych transmitowanych w Sieci NASK w związku z umową o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą przez Abonenta z osobą trzecią.
- NASK nie odpowiada za możliwość realizowania Usługi w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi NASK posiada połączenia międzyoperatorskie oraz za parametry jakościowe tych sieci.
- NASK nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Abonenta.
- NASK zapewnia, że w okresie roku od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz w każdym następnym roku świadczenia Usługi, łączny Czas Usunięcia Awarii nie będzie dłuższy niż 1% czasu świadczenia Usługi w okresie rocznym. Warunki Świadczenia Usługi (SLA) mogą określać parametry jakości Usługi w sposób odrębny.
- W przypadku niespełnienia warunków określonych w ust. 6 NASK wypłaci Abonentowi karę umowną w wysokości 100% wartości Opłaty należnej za Czas Usunięcia Awarii. W przypadku obowiązywania Warunków Świadczenia Usługi (SLA), wysokość i formę przekazania Abonentowi należnej kary umownej określają wyłącznie Warunki Świadczenia Usługi (SLA).
- Kwota należnej kary umownej zostanie uwzględniona w Opłatach poprzez zmniejszenie ich wysokości, a w przypadku braku takich Opłat, poprzez przekazanie należności z kary umownej na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.
- Warunkiem zapłaty kary umownej jest zgłoszenie przez Abonenta i uwzględnienie przez NASK Reklamacji dotyczącej Usługi.
- NASK nie odpowiada za szkodę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania Usługi, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem:
 - działania Siły Wyższej,
 - przyczyn dotyczących Abonenta lub osoby trzeciej,
 - zawieszenia świadczenia Usługi uzgodnionego przez Abonenta i NASK lub wynikającego z Regulaminu lub Umowy,
 - naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy.
- Wyłączenie odpowiedzialności NASK na podstawie niniejszego ustępu nie uchybia innym wyłączeniom odpowiedzialności określonym w Regulaminie lub Umowie.

§ 10 [Poufność]

- NASK i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji technicznych określonych w treści Umowy lub w Warunkach Świadczenia Usługi (SLA) oraz informacji uzyskanych w wyniku negocjacji i wykonywania Umowy.
- Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem lub za porozumieniem Abonenta i NASK.
- 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 referencji dotyczących usług objętych przedmiotem Umowy.

§ 11 [Ochrona informacji]

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