

Warszawa, 05 lutego 2026 r.

NASK – Państwowy Instytut Badawczy
Ul. Kolska 12
01-045 Warszawa

Szanowni Państwo,

informujemy, że w związku z wejściem w życie rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. z 2025 poz. 1371, dalej jako: „Rozporządzenie”), które nastąpi w dniu 14 marca 2026 roku, zmianie ulegną postanowienia zawartych umów na świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w zakresie zgodnym z Rozporządzeniem.

Zgodnie z art. 306 ust. 1 pkt 1 lit. a) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.) mamy możliwość jednostronnej zmiany warunków Umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

W wyniku wejścia w życie Rozporządzenia zmianie ulega procedura reklamacyjna określona w łączącej Państwa z NASK Umowie, aby dostosować jej postanowienia do nowo obowiązującego prawa. Nowe brzmienie procedury reklamacyjnej jest następujące:

- 1. 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.*

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

6. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca NASK przyjmująca reklamację niezwłocznie sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 2 pkt 2.1.–2.3.
7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca NASK przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, NASK potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie osoba reprezentująca NASK w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki NASK rozpatrującej reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
9. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez NASK odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
10. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 10.1. nazwę jednostki NASK rozpatrującej reklamację umożliwiającą szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - 10.2. datę złożenia reklamacji;
 - 10.3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 10.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - a) terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - 10.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym – w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

11. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 11.1. dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 11.2. jest przekazywana reklamującemu przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej.
12. NASK przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.8., NASK przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
13. Jeżeli przekazana przez NASK odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, NASK na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, przekazuje ponownie tę odpowiedź w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
14. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.

Zmiany obowiązują od 14 marca 2026 roku.

W związku z powyższym zmianie uległy także wzorce umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. Nowe wzorce, które będą stosowane od dnia 14 marca 2026 r. zostały zamieszczone w zakładce Dokumenty do pobrania.