

Załącznik nr 1 do Zarządzenia

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 **Regulaminu Świadczenia Publicznie Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych w Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej**, 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., dalej jako: „ustawa PKE”) NASK ma możliwość jednostronnej zmiany warunków Umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

Zmiany obowiązują od 14 marca 2026 roku.

Proponowane zmiany zostały podane do publicznej wiadomości na stronie **www.ose.gov.pl**.

W przypadku braku akceptacji zmian, na podstawie art. 306 ust. 2 ustawy PKE abonentowi przysługuje do dnia **13 marca 2026 r.** prawo do wypowiedzenia Umowy.

Proponowane zmiany postępowania reklamacyjnego

W wyniku wejścia w życie Rozporządzenia zmianie ulega procedura reklamacyjna określona w § 7 [Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji] Regulaminu Świadczenia Publicznie Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych w Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej stanowiącej załącznik nr 3 do Umowy, aby dostosować jej postanowienia do nowo obowiązującego prawa.

W pozostałym zakresie Umowa nie ulega zmianie, w szczególności zmianie nie ulegają zakres i ceny usług oraz okres obowiązywania Umowy.

W wyniku wejścia w życie Rozporządzenia, postanowienia dotyczące procedury reklamacyjnej, otrzymają następujące brzmienie:

§ 7

[Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji]

1. *Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy NASK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług OSE, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług OSE lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług OSE. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi OSE, lub od dnia, w którym Usługa OSE została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego 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:*

- a. *nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego, w tym imię i nazwisko osoby składającej reklamację oraz jej funkcję pełnioną w Szkole; dane osobowe osoby składającej reklamację są przetwarzane przez NASK zgodnie z obowiązującymi przepisami. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych jest przekazywana Abonentowi;*
 - b. *przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy;*
 - c. *przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;*
 - d. *numer umowy łączącej NASK i Abonenta lub adres miejsca zakończenia Sieci NASK;*
 - e. *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;*
 - f. *wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających wyłącznie z Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;*
 - g. *numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, o której mowa w pkt f albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;*
 - h. *sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;*
 - i. *podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.*
3. *W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta w sposób wskazany w ust. 6, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, NASK wzywa do jej uzupełnienia w terminie 7 dni wskazując 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. Reklamacja uzupełniona w terminie o którym mowa powyżej wywołuje skutki od chwili jej złożenia.*
4. *W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację NASK przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 3 w sposób określony w Umowie lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.*
5. *NASK odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.*

6. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK albo przesyłką pocztową lub kurierską na adres: NASK-PIB, ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa;
- b. ustnie – telefonicznie kontaktując się z Infolinią OSE pod numerem +48 22 182 55 55 albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK;
- c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacjeose@nask.pl.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK:

- a. w formie pisemnej - upoważniona osoba reprezentująca NASK przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie,
- b. ustnie – upoważniona osoba reprezentująca NASK, przyjmująca reklamację, sporządza protokół z reklamacji złożonej ustnie i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku, jako potwierdzenie jej przyjęcia.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, kurierską, 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 i jest przekazywane na trwałym nośniku.

10. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi OSE 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 o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. NASK przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

11. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a. nazwę jednostki NASK rozpatrującej reklamację, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
- b. datę złożenia reklamacji;
- c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;

- d. *w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa - określenie wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności oraz terminu jego wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;*
 - e. *pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.*
12. *W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna:*
- a. *dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;*
 - b. *zostać przekazana Abonentowi przesyłką poleconą, kurierską lub w inny sposób – w przypadku gdy jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, w pozostałych przypadkach – w formie elektronicznej.*
13. *Jeżeli wystana 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 Abonenta w tym żądaniu.*
14. *Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.*