

# UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ LUB INNYCH USŁUG NR .....

Klasyfikacja: „O”

zawarta dnia .....w Warszawie pomiędzy:

Naukową i Akademicką Siecią Komputerową – Państwowym Instytutem Badawczym z siedzibą w Warszawie (01-045), pod adresem ul. Kolska 12, którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000012938, REGON: 010464542, NIP: 521-04-17-157, zwanym dalej „NASK”, w imieniu i na rzecz którego działa:

..... - ..... (na podstawie pełnomocnictwa nr... z dnia..., stanowiącego Załącznik nr.... do Umowy– jeżeli nie dotyczy usunąć)

, zwaną dalej "NASK", w imieniu i na rzecz której działają:

a  
<<nazwa>>....., z siedzibą w ....., pod adresem ....., której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy ..... <<nr wydziału>>..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem ....., REGON: ....., NIP: ....., o kapitale zakładowym w wysokości ....., zwaną dalej „Abonentem”, w imieniu i na rzecz której działa/ją:

1. .... (Prezes Zarządu / Członek Zarządu / Prokurent)
2. .... (Członek Zarządu / Prokurent)

zwanych łącznie „Stronami” a osobno „Stroną”,

zwana dalej „Umową”.

(zapis w komparycji dla Klientów prowadzących działalność gospodarczą – jeżeli nie dotyczy usunąć)

<<Imię i Nazwisko>>..... zamieszkałym w\_\_\_\_\_, prowadzącym jako przedsiębiorca działalność pod firmą \_\_\_\_\_ z siedzibą w \_\_\_\_\_ pod adresem ul.\_\_\_\_\_, (wpis dotyczący działalności gospodarczej jest ujawniony w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, z adnotacją z dnia zawierania niniejszej Umowy/niniejszego Aneksu „aktywny”), REGON\_\_\_\_\_, NIP: \_\_\_\_\_, PESEL \_\_\_\_\_

## ZAMÓWIENIE

(wzorzec uzależniony jest od usługi)

Informacje o Istotnych Warunkach i Podsumowaniu Umowy	
<input checked="" type="checkbox"/> Abonenta obowiązują Istotne Warunki Nr [.....]	
<input checked="" type="checkbox"/> Abonenta obowiązuje Podsumowanie Umowy Nr [.....]	
Adres e-mail do zmian warunków Umowy:	

Informacje o Abonencie
------------------------

Abonent:

jest/ nie jest\* mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, 1265 i 1812) i

rezygnuje z uprawnień, o których mowa w art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221 ze zm.), dalej „PKE”;

nie rezygnuje z uprawnień, o których mowa w art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 PKE.

\* niepotrzebne skreślić, w przypadku nieposiadania statusu mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, 1265 i 1812) nie wypełnia się powyższych krótkich.

Przepisy art. 285 – 288 PKE stanowią m.in. o opracowaniu i przekazaniu informacji przedumownych oraz podsumowania głównych elementów informacji przedumownych, a także o zawartości umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (Istotne Warunki i Podsumowanie Umowy)

Przepis art. 291 PKE reguluje sposób doręczania informacji abonentom z niepełnosprawnościami

Przepis art. 301 ust. 1 PKE stanowi o maksymalnym czasie trwania umowy (24 miesiące)

Przepisy art. 305 PKE regulują kwestię rezygnacji z usług wiązanych

Przepis art. 317 PKE reguluje kwestię stosowania oraz udostępniania narzędzia do monitorowania zużycia.

Podpis:

## I. Dane kontaktowe Abonenta

Osoby upoważnione do kontaktów					
Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Numer telefonu komórkowego	Adres e-mail	Osoba upoważniona do spraw
					Handlowych
					Technicznych
					Finansowych
					Podpisywania protokołów
					Handlowych
					Technicznych
					Finansowych
					Podpisywania protokołów
					Handlowych
					Technicznych

						Finansowych
						Podpisywania protokołów
						Handlowych
						Technicznych
						Finansowych
						Podpisywania protokołów
<b>Osoba upoważniona do wykonywania czynności (w tym odbierania oświadczeń) związanych z rozwiązaniem Umowy dla których wymagana jest forma dokumentowa.</b>						
Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Numer telefonu komórkowego	Adres e-mail		

#### Informacje dotyczące przesyłania faktury VAT przez NASK

Adres e-mail dot. kontaktów w sprawie faktur w formie elektronicznej:

#### Informacje o zmianach

**Żądam** /  **Nie żądam** dostarczenia przez NASK: treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, potwierdzenia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, treści każdej proponowanej zmiany Cennika, zmiany danych NASK

Adres e-mail

#### Powiadamianie o Awarii

Adres e-mail

Numer telefoniczny dla informacji SMS

Numer telefoniczny

Uwagi:

#### Informacje o Abonencie

Abonent  jest/  nie jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym do rejestru prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej pod numerem:

## II. Dane kontaktowe NASK

#### Osoba odpowiedzialna za realizację Umowy od strony handlowej

Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Adres e-mail

#### Osoba odpowiedzialna za uruchomienie Usługi

Imię	Nazwisko	Numer telefonu	Adres e-mail

#### Network Operations Center oraz Zgłaszanie Awarii

Numer telefonu +48 22 380 81 82 lub +48 692 550 575 (czynny całą dobę)

#### Inne:

Konsultacje i informacje eksploatacyjne

operator@nask.pl

Adres poczty elektronicznej (e-mail), z którego wysyłane są informacje o awarii i raporty

operator@nask.pl

Adres poczty elektronicznej (e-mail), na który należy wysłać oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej

kancelaria@nask.pl

## III. Lokalizacja i parametry techniczne Usługi dla MUU

### a. Lokalizacja (MUU)

Numer	Lokalizacja (MUU)	Adres (ulica, kod pocztowy, miasto)	Usługa z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet
1	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE

2	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
---	--------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------------------------------

b. Parametry techniczne Usługi dla MUU

Lokalizacja (MUU): 1							
		Wartość Parametru				Uwagi	
Przepustowość pasma podstawowego (Mbps)	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Przepustowość pasma dodatkowego (Mbps) rozliczana według metody 95 percentyla		Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.		
Typ interfejsu	RJ-45	Wybierz element.	SC/PC	Wybierz element.	LC/PC	Wybierz element.	E2000
ŁĄCZE WSPÓLDZIELONE (realizacja usługi na tym samym łączy dostępowym)		<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE					

IV. Wybrane funkcjonalności Usługi

Lokalizacja (MUU): 1				
LP	Usługi dostępne w ramach Opłaty abonamentowej			
1	Dostęp do zasobów sieci Internet			
2	Stałe, publiczne adresy IPv4 – jedna klasa /29			
3	Stałe, publiczne adresy IPv6 – jedna klasa /64	Wybierz element.		
4	Możliwość używania serwerów nazw primary dla 1 nazwy domeny	nazwa domeny	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	
5	Możliwość używania serwerów nazw secondary dla nazw domen	l nazwy domen	1 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 2 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 3 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 4 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. 5 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	
6	Dostęp do standardowych statystyk wykorzystania łączy	Wybierz element.		
7	Obsługa protokołu BGP	Wybierz element.		
Usługi dostępne w ramach opłat dodatkowych		Wybrane opcje		
1	Dodatkowy adres IP	Wybierz element.	Podsieć IPv4	Wybierz element.
2	Obsługa PI przez ASN NASK	Wybierz element.	Zakres adresacji	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
3	Usługa DNSSec	Wybierz element.	Zgodnie z Zamówieniem i Specyfikacją Usługi DNSSec	
4	Usługa DDoS Attack Protection	Wybierz element.	Zgodnie z Zamówieniem i Specyfikacją Usługi DDoS Attack Protection	
5	Usługa Corporate UTM	Wybierz element.	Zgodnie z Zamówieniem i Specyfikacją Usługi Corporate UTM	

V. Termin Uruchomienia Usługi, Minimalny Czas Świadczenia Usługi i termin płatności

Lokalizacja (MUU): 1		
Termin Uruchomienia Usługi	21/ data aktywacji	<input type="checkbox"/> Dni Roboczych od chwili doręczenia do siedziby NASK S.A. podpisanej przez Abonenta Umowy. <input type="checkbox"/> W przypadku uruchomienia usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości jej świadczenia Usługa ta uruchamiana jest w dacie jej aktywacji przez NASK S.A.
Minimalny Czas Świadczenia Usługi	Kliknij	Miesiące / Miesiące
Termin płatności	Wybierz	dni od daty wystawienia faktury VAT przez NASK S.A.

Lokalizacja (MUU): 2		
Termin Uruchomienia Usługi	21/ data aktywacji	<input type="checkbox"/> Dni Roboczych od chwili doręczenia do siedziby NASK S.A. podpisanej przez Abonenta Umowy. <input type="checkbox"/> W przypadku uruchomienia usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości jej świadczenia Usługa ta uruchamiana jest w dacie jej aktywacji przez NASK S.A.
Minimalny Czas Świadczenia Usługi	Kliknij	Miesiące / Miesiące
Termin płatności	Wybierz	dni od daty wystawienia faktury VAT przez NASK S.A.

## VI. Opłaty i udzielone ulgi

Lokalizacja (MUU): 1			
Rodzaj opłaty	Opłata przed udzieleniem ulgi (zł netto)	Wysokość udzielonej ulgi (zł netto)	Opłata końcowa (zł netto)
Opłata jednorazowa	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za pasmo podstawowe	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za pasmo dodatkowe	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za Dodatkowy stały publiczny adres IP (opłata x ilość dodatkowych adresów IP)	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za możliwość za Obsługę przestrzeni PI Abonenta przez ASN NASK	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata jednorazowa za Usługę DDoS Attack Protection	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za Usługę DDoS Attack Protection	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata jednorazowa za Usługę Corporate UTM	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.
Opłata abonamentowa za Usługę Corporate UTM	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.	Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.

### § 1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków świadczenia przez NASK na rzecz Abonenta Usług zdefiniowanych w Specyfikacji Usługi, Istotnych Warunkach lub Zamówieniu.
- 1a. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w Umowie mają znaczenie określone w Istotnych Warunkach i Podsumowaniu Umowy o ile mają zastosowanie.
2. Planowany termin uruchomienia Usługi określony jest w Zamówieniu.
3. Abonent zobowiązany jest uiszczać NASK Opłaty z tytułu Usług świadczonych w ramach Umowy.
4. Wysokość i sposób dokonywania Opłat określa Umowa lub Istotne Warunki o ile mają zastosowanie stanowiące Załącznik do Umowy.
5. Okres Rozliczeniowy wynosi miesiąc kalendarzowy. Pierwszy Okres Rozliczeniowy (z wyłączeniem aneksów) trwa od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi 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. W przypadku, gdy Okres Rozliczeniowy jest krótszy niż miesiąc kalendarzowy, Opłata abonamentowa ulega proporcjonalnemu obniżeniu.
6. Wszystkie Opłaty należne z tytułu świadczenia Usług pobierane są z dołu. Abonent zobowiązuje się wpłacić należność z tytułu świadczenia Usługi na rachunek bankowy NASK podany na fakturze VAT. Płatność uznaje się za dokonaną z chwilą uznania odpowiednią kwotą rachunku bankowego NASK. W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności przez Abonenta, NASK przysługują odsetki ustawowe. Faktura wystawiana jest w formie papierowej lub elektronicznej. NASK ma prawo zaprzestania wystawienia Faktury w formie wskazanej powyżej Abonentom, którym ma obowiązek wystawiania Faktury za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
7. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie określonym w Zamówieniu.
8. Opłaty określone w Umowie obejmują podatek od towarów i usług, który zostanie do nich doliczony, zgodnie z obowiązującymi przepisami. 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.
9. Osoby wyznaczone przez Strony do kontaktów podczas wykonywania Umowy, w tym sposoby kontaktowania się z podmiotami, które świadczą usługi serwisowe, określa Zamówienie.
10. Zakres usług serwisowych, dane o jakości Usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, oraz wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi określone są w Istotnych Warunkach.
11. Informacje wskazane w § 5 a-g dotyczą:

- a. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez NASK urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez NASK lub na jego zlecenie;
  - b. danych dotyczących funkcjonalności świadczonej Usługi obejmując informacje:
    - czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
    - o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji;
    - o procedurach wprowadzonych przez NASK w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci NASK, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług;
    - o działaniach, jakie NASK jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK;
    - o działaniach, jakie NASK jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Usług.
  - c. danych dotyczących jakości Usług;
  - d. zakresu usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;
  - e. zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty;
  - f. zasad, trybu i terminu składania oraz rozpatrywania reklamacji;
  - g. sposobu uzyskania informacji o cenach oraz kosztach usług serwisowych;
  - h. sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
  - i. warunków zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.
  - j. warunków zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej oraz wysokość i zasady wypłaty odszkodowania za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy usług komunikacji elektronicznej, a także procedury stosowane w tym zakresie.
  - k. danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje o:
    - i. ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych lub dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego ze względu na brak możliwości technicznych,
    - ii. zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów.
12. Tryb i warunki dokonywania zmiany umowy, w tym okoliczności jej zmiany wskazane zostały w art. 306–307 PKE.
13. Dla Abonenta będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, 1265 i 1812), który nie zrezygnował z uprawnień konsumenckich pierwszeństwo mają zastosowane postanowienia Istotnych Warunków.
14. W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, Abonent oświadcza, że zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą i ma ona dla niego charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej.
15. NASK nie stosuje wskazanych metod pomiaru jakości Usług, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36) oraz NASK oświadcza, że Usługa tym samym w rozumieniu powyższych postanowień nie posiada minimalnych poziomów jakości.

### **§ 1a. Definicje**

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną Umowy, o której mowa w art. 292 PKE i nie zrezygnował z uprawnień wskazanych w art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 PKE;
2. Awaria – przerwa w świadczeniu Usługi lub obniżenie jakości świadczenia Usługi;
3. Czas Reakcji Na Awarię – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym przez NASK utworzeniem Zgłoszenia Problemu a rozpoczęciem prac nad jej usunięciem;



4. Czas Usunięcia Awarii – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta potwierdzonym przez NASK utworzeniem Zgłoszenia Problemu a usunięciem Awarii;
5. Dzień Roboczy – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni wolnych od pracy na podstawie przepisów prawa;
6. Forma dokumentowa – forma oświadczenia woli złożona drogą elektroniczną w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią umożliwiającą ustalenie osoby składającej oświadczenie;
7. HelpDesk – jednostka lub jednostki organizacyjne NASK odpowiedzialne za przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń dotyczących kwestii reklamacyjnych, billingowych lub technicznych, w tym zgłoszeń Awarii;
- 7a. Istotne Warunki – ogólne warunki świadczenia Usług przewidziane w PKE.
8. Linia Dostępowa – łącze telekomunikacyjne wraz z obsługującymi je urządzeniami telekomunikacyjnymi, służące do połączenia urządzenia Abonenta z Siecią NASK; przydzielony Abonentowi interfejs w urządzeniu Sieci NASK, znajdującym się w Węźle NASK, nie jest elementem Linii Dostępowej;
9. Okno Serwisowe – okres w środy, soboty, niedziele i poniedziałki w godzinach 0:00 - 05:00, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane;
10. Okres Rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy, za który dokonywane są rozliczenia świadczeń pieniężnych Abonenta wobec NASK; 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;
11. Opłata – wynagrodzenie NASK za świadczenie Usługi w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych (Opłata abonamentowa), za świadczenia jednorazowe (Opłata jednorazowa), według stopnia wykorzystania Usługi lub inne należności Abonenta wobec NASK;
12. Prace Planowane – prace konserwacyjne i modernizacyjne w Sieci NASK mogące skutkować przerwami w świadczeniu Usługi, które nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową;
- 12a. Podsumowanie Umowy – podsumowanie elementów umowy przewidzianych w PKE;
13. PKE – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221 ze zm.);
14. Sieć NASK – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez NASK, służąca bezpośrednio lub pośrednio do świadczenia Usług;
15. 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.);
16. Umowa – umowa o świadczenie Usługi zawarta z Abonentem w formie przewidzianej prawem;
17. Urządzenie końcowe – urządzenie służące do świadczenia usług przewidzianych Umową.
18. Usługa – usługa komunikacji elektronicznej lub związana z nią usługa dodatkowa świadczona przez NASK;
19. Węzeł NASK – infrastruktura telekomunikacyjna znajdująca się w jednej lokalizacji, zarządzana przez NASK i stanowiąca część Sieci NASK;
20. Zgłoszenie Problemu – dokument w formie elektronicznej, wystawiony w systemie informatycznym NASK, zawierający niezbędne informacje na temat Awarii.

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

## **§ 2.**

1. Świadczenie Usługi rozpoczyna się od daty wskazanej w treści protokołu zdawczo-odbiorczego i trwa nie krócej niż Minimalny Czas Świadczenia Usługi (MCŚU), jeżeli jest określony w Zamówieniu. Minimalny Czas Świadczenia Usługi (MCŚU) jest minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych. Minimalny Czas Świadczenia Usługi (MCŚU) wyrażony w miesiącach upływa z końcem ostatniego pełnego miesiąca kalendarzowego. Abonent może wypowiedzieć

umowę w okresie MCŚU z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

2. Po upływie Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) wskazanego w Zamówieniu. Umowa przekształca się w Umowę na czas nieokreślony, chyba że którakolwiek ze Stron nie później niż na co najmniej jeden miesiąc przed zakończeniem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) złoży oświadczenie o zakończeniu trwania niniejszej Umowy.
3. Na 30 dni przed zakończeniem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi NASK poinformuje Abonenta na trwałym nośniku o możliwości rozwiązania Umowy oraz o pakietach taryfowych, w tym najkorzystniejszych z których Abonent może skorzystać.
4. W przypadku Umów na czas nieokreślony NASK będzie informował raz w roku o posiadanych ofertach, w tym najkorzystniejszych dla Abonenta.
5. W przypadku określonym w ust. 2 Abonentowi oraz NASK przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
6. Wypowiedzenie Umowy po zakończeniu Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) wymaga złożenia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej oświadczenia o zakończeniu trwania Umowy. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc.
7. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem Minimalnego Czasu Świadczenia Usługi (MCŚU) przez Abonenta, za wyjątkiem przyczyn określonych w ust. 9 i 12, lub przez NASK z winy Abonenta, NASK przysługuje wobec Abonenta roszczenie w wysokości 100% wartości opłat abonamentowych przyznanych Abonentowi za okres pozostający do dnia jej rozwiązania.
8. Świadczenie Usługi rozpoczyna się pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. O braku możliwości technicznych NASK informuje w formie dokumentowej lub pisemnie. Istnienie możliwości technicznych potwierdza protokół zdawczo – odbiorczy.
9. W przypadku, kiedy możliwości techniczne uniemożliwiają świadczenie Usługi, Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku Umowy przewidującej świadczenie więcej niż jednej Usługi, uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ograniczone jest do Usługi, która nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych. W przypadku Umowy przewidującej świadczenie Usługi w więcej niż jednej lokalizacji, uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ograniczone jest do lokalizacji, w której brak jest możliwości świadczenia Usługi.
10. Jeżeli możliwości techniczne pozwalają na świadczenie Usługi o niższych parametrach niż określone w Zamówieniu, NASK poinformuje Abonenta w formie dokumentowej lub pisemnie, jakie parametry Usługi są możliwe do osiągnięcia, a Strony w drodze aneksu do Umowy dostosują jej postanowienia do istniejących warunków technicznych.
11. Umowa może zostać wypowiedziana przez NASK ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
  - a. Abonent nie zapewnia NASK dostępu do nieruchomości, lokalu, urządzeń lub elementów infrastruktury, bądź też w inny sposób nie zapewnia dostępu, o którym mowa w § 5 Umowy, niezbędnego w celu wykonania Umowy;
  - b. Abonent przekroczy terminy wskazane w procedurze zawieszenia i wypowiedzenia Umowy
  - c. Abonent naruszy postanowienia Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia Abonentowi wezwania do zaprzestania naruszenia;
  - d. zawieszono świadczenie Usługi, w tym również z powodu opóźnienia w uiszczeniu Opłaty, zgodnie z zasadami procedury zawieszenia i wypowiedzenia Umowy;
  - e. Abonent nie złożył przewidzianego Umową zabezpieczenia.
12. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy NASK rażąco naruszy postanowienia Umowy lub Istotnych Warunków i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia NASK pisemnego wezwania pod rygorem nieważności do zaprzestania naruszenia.
13. Wypowiedzenie Umowy i oświadczenie o zakończeniu trwania Umowy wymaga złożenia NASK w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej - pod rygorem nieważności.

### § 3.

1. Jeżeli Abonent wypowiedział Umowę dotyczącą świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, w związku z realizacją przez Abonenta uprawnień do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przy zmianie dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, wówczas Strony ustalają okres wypowiedzenia tej Umowy, w sposób określony w poniższych ustępach.



2. Okres wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 1, obejmuje okres czasu wyznaczony terminem początkowym, określonym w ust. 3 i terminem końcowym, określonym w ust. 4.
3. Termin początkowy obejmuje okres czasu rozpoczynający się od doręczenia NASK oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy dotyczącej świadczenia usługi dostępu do sieci Internet.
4. Termin końcowy obejmuje okres czasu kończący się nie później niż 30 dni kalendarzowych od wskazanej przez NASK, na warunkach określonych w procedurze NASK „Zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy usługi”, dostępnej na stronie internetowej NASK – [www.nask.pl](http://www.nask.pl) („Procedura”), planowanej daty zaprzestania świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, której dotyczy Umowa, wskazana w ust.1.
5. Wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 1, staje się bezskuteczne, jeżeli:
  - 1) w terminie końcowym wskazanym w ust. 4, NASK nie otrzyma od nowego dostawcy usług dostępu do sieci Internet, na warunkach określonych w Procedurze, komunikatu zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu do sieci Internet dla Abonenta;
  - 2) przed upływem terminu końcowego, wskazanego w ust. 4, NASK zostanie poinformowany przez Abonenta, bądź przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu, na warunkach określonych w Procedurze, o cofnięciu wypowiedzenia przez Abonenta.

#### **§ 4.**

1. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie Opłaty za świadczone Usługi, naliczane zgodnie z Umową, a jeżeli wypowiedziana Umowa dotyczy usług wobec, których wymagane jest zachowanie ciągłości ich świadczenia, Abonent będzie ponosił wskazane Opłaty do czasu rozpoczęcia świadczenia tych Usług przez nowego dostawcę Usługi.
2. NASK może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub określony w przypadku, gdy:
  - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - 1) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
    - 2) z decyzji Prezesa UKE,
  - b) proponowane zmiany:
    - 1) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
    - 2) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa ust. 2, Abonent może wypowiedzieć Umowę z zastrzeżeniem konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
4. NASK podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 2, z wyprzedzeniem co najmniej 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.
5. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 4, NASK:
  - a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 4, oraz
  - b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3.
- 5a. NASK może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 2 z przyczyn, na które NASK nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
- 5b. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 5a, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 5c. W przypadku dokonania zmian wskazanych w ust. 5a NASK doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej

zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile NASK umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej. Jednocześnie NASK podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy oraz o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 5c.

- 5d. NASK niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji oraz innych wynikających z przepisów prawa na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy w formie dokumentowej, NASK zobowiązuje się w ciągu jednego Dnia Roboczego zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu. Zawiadomienie Abonenta będzie następowało w formie przewidzianej przepisami prawa, a w szczególności poprzez:
  - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku gdy wskazany zostanie numer niegeograficzny;
  - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku gdy wskazany zostanie numer geograficzny;
  - wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.
7. NASK zobowiązuje się w terminie 14 od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy potwierdzić przyjęcie oświadczenia na trwałym nośniku. Potwierdzenie zawierało będzie informację o:
  - a. nazwie usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia,
  - b. dniu otrzymania wypowiedzenia,
  - c. dniu rozwiązania Umowy.

## **§ 5 Urządzenia Końcowe.**

1. W celu wykonania Umowy NASK może zainstalować u Abonenta i umożliwić używanie urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, co Abonent potwierdza podpisaniem Umowy lub 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 do instalacji i eksploatacji urządzeń oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej obejmuje m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie zakończenia Sieci NASK oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez przedstawiciela NASK 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 telekomunikacyjne urządzenia końcowe mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez NASK i nie mogą służyć do działań noszących znamiona Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w § 5a ust. 2.4. NASK zarządza urządzeniami końcowymi udostępnionymi Abonentowi, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Abonent umożliwi przedstawicielom NASK 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 nie

ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerwy w świadczeniu Usługi, której NASK 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 wszystkie urządzenia i elementy infrastruktury, o których mowa w ust. 1, otrzymane od NASK lub umożliwi NASK ich demontaż lub odbiór na koszt NASK. Stan tych urządzeń i elementów infrastruktury nie powinien być gorszy niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku uszkodzenia, utraty lub niemożliwienia demontażu urządzenia lub elementu infrastruktury, o którym mowa w ust. 1, Abonent zobowiązany jest odpowiednio do zwrotu NASK wszystkich udokumentowanych przez NASK 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, 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 skontrolowanie sposobu korzystania z Usługi oraz stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej.
8. NASK świadczy Usługę do miejsca udostępnionego Abonentowi zakończenia Sieci NASK lub połączenia Sieci NASK 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.

#### **§ 5a. Zawieszenie świadczenia Usług**

1. NASK może zawiesić świadczenie Usługi, bez prawa Abonenta do odszkodowania, w następujących przypadkach:
  - 1.1. świadczenia przez Abonenta lub osobę, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, bez zgody NASK, usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez NASK;
  - 1.2. korzystania za pośrednictwem Abonenta z Sieci NASK przez osoby trzecie, nieupoważnione przez NASK lub Abonenta;
  - 1.3. 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 lub inne podmioty współpracujące z NASK;
  - 1.4. korzystania z Usługi w sposób naruszający obowiązujące przepisy lub dobre obyczaje, np. poprzez rozpowszechnianie treści o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - 1.5. 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;
  - 1.6. wykorzystywania urządzeń lub oprogramowania przez Abonenta niespełniających zasadniczych wymagań, niewspółpracujących z innymi urządzeniami znajdującymi się w Sieci NASK, powodujących uszkodzenia Sieci NASK lub zakłócających jej funkcjonowanie;
  - 1.7. wystąpienia istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta;
  - 1.8. niezłożenia przewidzianego Umową zabezpieczenia;
  - 1.9. korzystania z Usługi poza miejscem wskazanym w Umowie;
  - 1.10. złożenia przez Abonenta nieprawdziwego oświadczenia, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonywania Umowy;
  - 1.11. niemożliwienia NASK wymiany urządzenia końcowego lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w wyznaczonym przez NASK terminie, niemożliwienia 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;

- 1.12. niemożliwienia lub utrudnienia NASK przez Abonenta skontrolowania sposobu korzystania z Usługi lub stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej NASK;
- 1.13. naruszenia w inny sposób postanowień Umowy lub innych warunków świadczenia Usług.
2. Ponadto NASK ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
  - 2.1. żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - 2.2. NASK utraci w całości lub części uprawnienia niezbędne do świadczenia Usługi, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - 2.3. z innych względów, w szczególności technicznych, NASK utraci możliwości świadczenia Usługi.
3. Działania Abonenta stanowią nadużycie w komunikacji elektronicznej na podstawie art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1703 oraz z 2024 r. poz. 1222) rozumianej jako świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej („Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej”). W okresie zawieszenia świadczenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 1 i ust. 2.1 Abonent wnosi Opłaty w wysokości uregulowanej w Umowie.
4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległości wobec NASK wraz z naliczonymi odsetkami,
5. W przypadku zawieszenia Usługi na podstawie ust. 1, z wyłączeniem ust. 1.4, NASK 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.

#### **§5b. 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, 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. Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów NASK. 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, 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.
4. 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 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. 2.7 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:
  - 6.1. 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 2012r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - 6.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK;
  - 6.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [reklamacje@naska.pl](mailto:reklamacje@naska.pl);
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 wystanie przed upływem tego terminu przez NASK odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 11.1. nazwę jednostki NASK rozpatrującej reklamację;
  - 11.2. informację o dniu złożenia reklamacji;
  - 11.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 11.4. 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. 2.7;
  - 11.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
  - 11.6. 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:
  - 12.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 12.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13. NASK potwierdza przyjęcie reklamacji na papierze oraz udziela odpowiedzi na reklamację zgodnie ze sposobem wskazanym przez Abonenta
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.
15. Postanowień 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. 12.1, 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 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.

### **§ 5c. Usługi serwisowe, tryb zgłaszania i obsługi Awarii oraz Prace Planowane**

1. Usługi serwisowe świadczone są przez NASK, z którym Abonent może skontaktować się za pośrednictwem HelpDesk NASK. W ramach usług serwisowych NASK 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 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 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



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 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 zamyka Zgłoszenie Problemu bez potwierdzenia ze strony Abonenta.
7. NASK będzie informował Abonenta o Pracach Planowanych prowadzonych w Oknie Serwisowym w formie pisemnej, drogą faksową, telefonicznie lub pocztą elektroniczną 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, nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową, nawet gdy wystąpiły po zgłoszeniu Awarii przez Abonenta.

#### **§5d. 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 NASK, Usług lub przypadkami określonymi w ust. 3. Ponadto ograniczenia mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Umowy.
- 2a. 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.
3. NASK jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci NASK i Usług:
  - 3.1. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci NASK, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami;
  - 3.2. 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;
  - 3.3. 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;
  - 3.4. 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 przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci NASK, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci NASK lub Usług;
  - 3.5. 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.

4. NASK nie stosuje środków zarządzania ruchem, które mogłyby wpłynąć na jakość usług dostępu do internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę jego danych osobowych.
5. 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.
6. 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.
7. 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. 6, chyba że z Umowy, w tym również z załączników do Umowy, wyraźnie wynika co innego.

#### **§ 5e. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz odszkodowania**

1. NASK ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie lub Istotnych Warunkach.
2. Abonent odpowiada za szkody NASK lub podmiotów współpracujących z NASK, spowodowane przez Abonenta lub osoby trzecie, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usług lub Sieci NASK za swoim pośrednictwem.
3. 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.
4. NASK nie odpowiada za możliwość realizowania Usługi w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi NASK posiada połączenia międzyoperatorskie oraz za parametry jakościowe tych sieci.
5. NASK nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Abonenta.
6. Za każde pełne 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi NASK 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. 321 PKE. 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.
- 8a) Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi chyba że nie jest to technicznie wykonalne. NASK aktywuje Abonentowi usługę dostępu do sieci Internet w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
- 8b) NASK jest obowiązany świadczyć usługę dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

- 8c) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usług w terminie wskazanym w ust. 8a), z przyczyn leżących po stronie NASK, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od NASK za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych NASK
- 8d) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usług w terminie wskazanym w ust.8a), z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych tego dostawcy usługi.
- 8e) W przypadkach, o których mowa w ust. 8c) oraz 8d), kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 8a) do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
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 (z wyłączeniem ust 8 c-e) 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 reklamacji dotyczącej Usługi.
12. NASK nie odpowiada za szkodę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem:
- 12.1. działania Siły Wyższej,
  - 12.2. przyczyn dotyczących Abonenta lub osoby trzeciej,
  - 12.3. zawieszenia świadczenia Usługi uzgodnionego przez Abonenta i NASK lub wynikającego z Istotnych Warunków lub Umowy,
  - 12.4. naruszenia przez Abonenta postanowień Istotnych Warunków lub Umowy. Wyłączenie odpowiedzialności NASK na podstawie niniejszego ustępu nie uchybia innym włączeniom odpowiedzialności określonym w Umowie lub na podstawie Istotnych Warunków.

### **§ 5f. Poufność**

1. NASK 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.
3. 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 Umową.

### **§ 5g. Ochrona informacji oraz informowanie o zagrożeniach**

1. 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.
2. Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest nadawcą, w czasie przesyłania jej przez Sieć NASK.
3. NASK S.A nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci NASK lub Abonenta, gdy udzielenie dostępu zależy od Abonenta lub osób trzecich.
4. Za dostęp osoby uprawnionej do Sieci NASK uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z NASK trybu identyfikacji użytkownika.

5. 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.

#### **§5h. Procedura zawieszenia i wypowiedzenia Umowy**

1. NASK powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, NASK może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, NASK niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, NASK może zawiesić świadczenie Usługi.
5. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
6. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
7. NASK wznowia świadczenie Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny ich zawieszenia, NASK powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, NASK powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, NASK może zawiesić świadczenie Usługi.
10. Powiadomienie NASK doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie umożliwione korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

#### **§6 Postanowienia Końcowe**

1. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez NASK
2. Abonent zgadza się na przeniesienie całości praw i obowiązków NASK wynikających z Umowy, będące wynikiem zmian organizacyjnych NASK, przeprowadzonych na podstawie przepisów prawa, którym podlega NASK. Przeniesienie następuje z chwilą dokonania czynności prawnych, o których mowa w tych przepisach.
3. Zmiana danych kontaktowych w Zamówieniu wymaga jednostronnego oświadczenia Strony, która dokonuje zmiany danych, złożonego drogą faksową, pocztą elektroniczną lub pisemnie drugiej Stronie.
4. Wszelkie zmiany oraz uzupełnienia Umowy mogą być dokonywane w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
5. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, NASK utrzuca i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020, poz. 287 ze zm.).

6. Wszelkie spory wynikające z interpretacji postanowień Umowy lub powstałe podczas jej wykonywania mogą być rozstrzygane w drodze mediacji, poddania pod rozstrzygnięcie sądu polubownego albo przez właściwy sąd powszechny.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
  8. Załączniki stanowiące integralną część Umowy:
    - a. Załącznik nr 1 – Istotne Warunki\*
    - b. Załącznik nr 2 – Dokumenty rejestrowe Stron;
    - c. Załącznik nr 3 – Podsumowanie Umowy\*;
    - d. Załącznik nr 4 – Warunki oferty specjalnej\*;
    - e. Załącznik nr 5 – Klauzula informacyjna RODO;
    - f. Załącznik nr 6 – Pełnomocnictwa Stron\*.
9. W przypadku wystąpienia w ramach niniejszej Umowy wzajemnie sprzecznych postanowień, rozbieżności takie rozstrzygane będą w następującej kolejności:
  - a. według warunków określonych w Zamówieniu;
  - b. według warunków określonych w Istotnych Warunkach.

Podpis NASK .....

Podpis Abonenta .....