

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NASK

obowiązujący od 17 stycznia 2011 r.

§ 1 [Wstęp]

1. Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa instytut badawczy (dalej zwana „NASK”) z siedzibą w Warszawie, ul. Wąwozowa 18, lok. 010, 02-796 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” – nadzór nad ciągłością i jakością świadczenia Usługi, wykonywany przez NASK; zakres Obsługi Serwisowej obejmuje utrzymywanie ustalonych w Umowie warunków technicznych Usługi; szczególnie 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 zakończone w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, Okres Rozliczeniowy kończy się z dniem zakończenia świadczenia Usługi;
 - l. „Opłata” – wynagrodzenie NASK naliczane za świadczenia 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-godinnym 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 nienależytych 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.
2. Usługi świadczone przez NASK zostały wymienione w Cenniku.
3. NASK świadczy Usługi na zasadach określonych Umową oraz Regulaminem, przy czym w razie rozbieżności pomiędzy Umową a Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy.
4. Usługa, której zakres lub sposób wykonania odbiega od standardowego, może być uregulowana odrębnym porozumieniem.
5. 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 Umowę w terminie 14 dni od poinformowania Abonenta o zmianie Cennika. W razie wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego, nie później jednak niż z upływem 30 dni.
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 przekazuje 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 nie doręczy NASK pisemnego oświadczenia o nieprzedłużeniu Umowy, nie później jednak niż na 30 dni przed upływem aktualnego okresu obowiązywania Umowy.
11. 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.
12. Umowa może zostać wypowiedziana przez NASK ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w Umowie, a także w przypadku, gdy:
 - a. 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,
 - b. Abonent przekroczy termin płatności o ponad 30 dni,
 - c. Abonent nie spełni warunków określonych w § 6 ust. 7,
 - d. przepis prawa, wyrok sądu lub decyzja administracyjna spowoduje cofnięcie, wygaśnięcie lub ograniczenie uprawnień NASK lub warunków niezbędnych do świadczenia Usługi Abonentowi,
 - e. nastąpi zmiana warunków technicznych świadczonej Usługi, która uniemożliwi jej dalsze świadczenie a zmiana ta nie jest następstwem okoliczności, za które NASK ponosi odpowiedzialność,
 - f. Abonent naruszy postanowienia Regulaminu bądź Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia Abonentowi wezwania do zaprzestania naruszenia,
 - g. zawieszono świadczenie Usługi i okres zawieszenia trwa dłużej niż 14 dni,
 - h. doszło do istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta.
13. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - a. NASK rażąco naruszy postanowienia Regulaminu bądź Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia NASK pisemnego wezwania do zaprzestania naruszenia,
 - b. 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.
14. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi zostać doręczone listem poleconym na adres korespondencyjny strony Umowy.
15. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie Opłaty za świadczoną Usługę, naliczane zgodnie z Umową.
16. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez NASK.
17. 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.
18. Abonent nie może świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez NASK.

§ 5 [Płatności]

1. Opłaty określone w Umowie nie obejmują podatku od towarów i usług, który zostanie do nich doliczony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. 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.
3. Faktury dostarczane są Abonentowi pocztą lub w inny, dopuszczalny prawnie sposób.

- Oplaty naliczane są począwszy od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi, zawartej w protokole zdawczo-odbiorczym dotyczącym danej Usługi.
- Oplaty 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.
- Oplaty 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.
- 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 przerw w świadczeniu Usługi lub dokonywania prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych. NASK nie ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerw w świadczeniu Usługi, której NASK nie mogła usunąć w wyniku braku dostępu do urządzeń lub elementów infrastruktury, o których mowa w ust. 1 powyżej.
- W wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent umożliwi demontaż i niezwłocznie zwróci 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 Usługi 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 uszczerpku 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 [Tryb załatwiania reklamacji]

- 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 Abonent zgłasza do biura obsługi klienta, wskazanego na stronie internetowej NASK. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta oraz 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,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – 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,
 - datę zawarcia Umowy oraz jej numer,
 - załączniki dokumentujące okoliczności uzasadniające Reklamację.
- Zgłoszenie Reklamacji powinno mieć formę pisemną lub ustnej informacji do protokołu, sporządzonego przez osobę przyjmującą Reklamację. Reklamacja może zostać złożona także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile w momencie składania Reklamacji nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne. Reklamację uznaje się za wniesioną z chwilą potwierdzenia jej wniesienia przez upoważnionego pracownika NASK w formie pisemnej.
- Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. O wyniku rozpatrzenia Reklamacji Abonent zostaje powiadomiony na piśmie.
- NASK może potrącić swoją wymagalną wierzytelność wobec Abonenta z wierzytelnością Abonenta, należną Abonentowi w wyniku uznania Reklamacji za zasadną.
- Należność Abonenta podlega zwrotowi w wyniku uznania Reklamacji za zasadną poprzez jej zaliczenie na poczet Opłaty, a w przypadku braku Opłaty, poprzez przekazanie tej należności na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.
- Złożenie Reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.
- W zakresie postępowania reklamacyjnego, nieuregulowanym w Regulaminie, mają zastosowanie przepisy prawa.

§ 8 [Tryb zgłaszania i obsługi awarii]

- 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:
 - nazwa Abonenta,
 - imię i nazwisko osoby zgłaszającej,

- numer Umowy lub identyfikator nadany na podstawie Umowy,
 - dane niezbędne do kontaktu zwrotnego
 - opis Awarii.
- Opis Awarii powinien być na tyle szczegółowy, aby umożliwić szybkie i precyzyjne określenie jej przyczyn.
 - 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.
 - Abonent podczas kontaktów z NASK w sprawach dotyczących usuwania Awarii powinien podawać numer Zgłoszenia Problemu.
 - 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 wliczony do Czasu Usunięcia Awarii; w takim przypadku osoby obsługujące dane Zgłoszenie Problemu podejmują co 30 minut próbe skontaktowania się z Abonentem, łącznie nie dłużej jednak niż przez 3 godziny. Jeżeli próba taka powiedzie się, bieg Czasu Usunięcia Awarii rozpoczyna się ponownie;
 - 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.

§ 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 umieszczenie 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.
- NASK nie odpowiada za dostęp osób nieupoważnionych 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.

§ 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 niez zaakceptowania przez Abonenta zmian Regulaminu, Abonent może w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o zmianie Regulaminu wypowiedzieć Umowę. W razie wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego, nie później jednak niż z upływem 30 dni.
- 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.