

Oznaczenie klasyfikacji: Ogólnodostępne „O”

Reklamacja usług świadczonych przez NASK S.A.

1. Termin złożenia reklamacji

Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy NASK S.A. określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.

2. Reklamację możesz złożyć w terminie 12 miesięcy:

- 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- 3) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowo obliczoną Opłatę.

Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym NASK S.A. niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Forma złożenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona:

- 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską na adres:

**NASK S.A.
ul. 11 listopada 23
03-446 Warszawa;**

- 2) ustnie – telefonicznie albo ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów;
- 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@nasksa.pl.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
- 2) przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

nasksa.pl
kontakt@nasksa.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 78 080 612,00 zł (słownie: siedemdziesiąt osiem milionów osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871

- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez NASK S.A. lub adres miejsca zakończenia Sieci NASK S.A.,
- 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy NASK S.A. określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- 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,
- 7) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- 8) wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź,
- 9) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Termin rozpatrzenia reklamacji:

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 S.A. odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

6. Uzupelnienie reklamacji

W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w pkt 4 powyżej, NASK S.A. niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

W wezwaniu do uzupełnienia braków NASK S.A. wskazuje element lub elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełniania braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. NASK S.A. odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.8., NASK S.A. przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

7. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca NASK S.A. przyjmująca reklamację niezwłocznie sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w pkt 4 ppkt 1-3.

W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca NASK S.A. przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku

złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, NASK S.A. potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie osoba reprezentująca NASK S.A. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki NASK S.A. rozpatrującej reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
- 2) datę złożenia reklamacji;
- 3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - a) terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym – w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej.

NASK S.A. przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w pkt 2 ppkt 8, NASK S.A. przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

Jeżeli przekazana przez NASK S.A. odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, NASK S.A., na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, przekazuje ponownie tę odpowiedź w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

Dołożymy wszelkich starań, aby Państwa satysfakcja ze świadczonych przez NASK S.A. usług oraz z dalszej współpracy pozostała zawsze na najwyższym poziomie.

NASK S.A.
ul. 11 Listopada 23
03 – 446 Warszawa

nasksa.pl
kontakt@nasksa.pl
tel.: +48 22 182 00 00

NASK Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. 11 listopada 23 (03-446) Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000644422, posiadająca numer NIP: 9512421815 oraz numer REGON: 365743505, kapitał zakładowy w wysokości: 78 080 612,00 zł (słownie: siedemdziesiąt osiem milionów osiemdziesiąt tysięcy sześćset dwanaście złotych), wpłacony w całości. BDO: 000350871