



Monitor Prawny Politechniki Śląskiej

poz. 474

ZARZĄDZENIE NR 21/2025 REKTORA POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ z dnia 29 stycznia 2025 r.

Tekst ujednoczony na dzień 14 marca 2026 roku.

w sprawie Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej w Śląskiej Akademickiej Sieci Komputerowej

Na podstawie art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (j.t. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221) zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Regulamin świadczenia usług Komunikacji elektronicznej w Śląskiej Akademickiej Sieci Komputerowej stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą od dnia 10 listopada 2024 roku.

Rektor PŚ: *M. Pawełczyk*

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej w Śląskiej Akademickiej Sieci Komputerowej

Przepisy ogólne

§ 1

1. Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej w Śląskiej Akademickiej Sieci Komputerowej, zwany dalej „Regulaminem”, określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Politechnikę Śląską.
2. Regulamin został podany do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie www.ck.polsl.pl.
3. Politechnika Śląska świadczy usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.
4. Politechnika Śląska jest przedsiębiorcą komunikacji elektronicznej wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 1227.
5. Działalność Politechniki Śląskiej jako dostawcy usług komunikacji elektronicznej prowadzi Centrum Komputerowe Politechniki Śląskiej.

§ 2

Ilekróć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) abonencie – rozumie się przez to użytkownika (osobę fizyczną, prawną lub inną jednostkę organizacyjną), która jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z dostawcą usług komunikacji elektronicznej;
- 2) dostawcy usług komunikacji elektronicznej – rozumie się przez to Politechnikę Śląską będącą dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub podmiotem świadczącym publicznie dostępne usługi komunikacji interpersonalnej niewykorzystujące numerów, zwaną w umowach „usługodawcą”;
- 3) dostępie telekomunikacyjnym – rozumie się przez to udostępnianie zasobów na rzecz przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej, na potrzeby świadczenia usług komunikacji elektronicznej, w szczególności:
 - a) sieci telekomunikacyjnych i powiązanych zasobów, w tym infrastruktury technicznej, lokalnej pętli abonenckiej oraz obiektów i usług niezbędnych do obsługi lokalnej pętli abonenckiej,
 - b) nieruchomości, w tym budynków,
 - c) odpowiednich systemów oprogramowania, w tym do systemów wsparcia operacyjnego,
 - d) systemów informacyjnych lub baz danych na potrzeby zamówień, dostaw, konserwacji i reklamacji oraz fakturowania,
 - e) interfejsów, protokołów lub innych kluczowych technologii niezbędnych do zapewnienia interoperacyjności usług,
 - f) usług sieci wirtualnych oraz
 - g) multipleksu, z uwzględnieniem, że udostępnienie multipleksu następuje na rzecz nadawcy;
- 4) konsumencie – rozumie się przez to osobę fizyczną wnoszącą o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystającą z takich usług do celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 5) powiązanych usługach – rozumie się przez to usługi powiązane z siecią telekomunikacyjną lub usługami komunikacji elektronicznej, które umożliwiają lub wspierają świadczenie usług za pośrednictwem tych sieci lub usług bądź które mogą do tego celu służyć i obejmują systemy translacji numerów lub systemy o równoważnych funkcjach, systemy dostępu warunkowego i elektroniczne przewodniki po programach, jak również inne usługi, w szczególności usługi identyfikacji, lokalizacji oraz sygnalizowania obecności;
- 6) powiązanych zasobach – rozumie się przez to powiązane usługi, infrastrukturę techniczną, okablowanie między zakończeniami sieci w obiekcie budowlanym a najbliższym punktem dystrybucji, anteny

i urządzenia powiązane z siecią telekomunikacyjną lub usługami komunikacji elektronicznej, które umożliwiają lub wspierają dostarczanie usług za pośrednictwem tych sieci lub usług bądź które mogą do tego celu służyć;

- 6a) reklamującym – rozumie się przez to użytkownika będącego stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, składającego reklamację usług u dostawcy usług komunikacji elektronicznej;
- 7) sieci telekomunikacyjnej – rozumie się przez to zespół współpracujących ze sobą powiązanych systemów transmisyjnych, a także urządzeń telekomunikacyjnych, z wyjątkiem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają przekazywanie sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od rodzaju przekazywanej informacji;
- 8) sile wyższej – rozumie się przez to zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do zapobieżenia przez Politechnikę Śląską, w tym stany klęski żywiołowej, pożary, strajki, rządowe zakazy importu i eksportu, wojny i pozostałe przyczyny znajdujące się poza kontrolą Politechniki Śląskiej;
- 9) sytuacji szczególnego zagrożenia – rozumie się przez to sytuację wymagającą współpracy przedsiębiorców komunikacji elektronicznej z organami administracji publicznej i innymi podmiotami wykonującymi zadania w zakresie ratownictwa, niesienia pomocy, zarządzania kryzysowego, utrzymania porządku publicznego oraz obronności i bezpieczeństwa państwa w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym, w czasie obowiązywania stanów nadzwyczajnych, w warunkach zewnętrznego zagrożenia bezpieczeństwa państwa i w czasie wojny, a także stanowiącą bezpośrednie zagrożenie dla bezpieczeństwa sieci i usług komunikacji elektronicznej rozumianego jako zdolność sieci telekomunikacyjnych lub usług komunikacji elektronicznej do odpierania wszelkich działań naruszających dostępność, autentyczność, integralność lub poufność tych sieci lub usług, przetwarzanych danych i treści objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej lub innych świadczonych przez przedsiębiorcę komunikacji elektronicznej usług związanych z usługami komunikacji elektronicznej lub sieciami telekomunikacyjnymi tego przedsiębiorcy;
- 10) Śląskiej Akademickiej Sieci Komputerowej, zwanej dalej „ŚASK” – rozumie się przez to powiązaną ze sobą rozległą, szkieletową sieć międzymiastową, sieci miejskie w poszczególnych miastach oraz inne sieci lub ich fragmenty, do których Politechnika Śląska ma dostęp telekomunikacyjny i za które Politechnika Śląska ponosi odpowiedzialność w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej;
- 11) telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym – rozumie się przez to urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci;
- 12) usługach fakultatywnego obciążania rachunku – rozumie się przez to usługę polegającą na pośredniczeniu przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług innych niż usługi ubezpieczeniowe lub pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniana na rachunku za wykonane usługi komunikacji elektronicznej lub pokrywana ze środków z doładowań;
- 13) usługach komunikacji elektronicznej – rozumie się przez to usługi świadczone przez ŚASK na rzecz abonentów, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, z wyłączeniem usług związanych z zapewnianiem albo wykonywaniem kontroli treści przekazywanych przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnych lub usług komunikacji elektronicznej, obejmujących:
 - a) usługę dostępu do Internetu,
 - b) usługę komunikacji interpersonalnej,
 - c) usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów zgodnie z art. 2 pkt 76 i 80 ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej;
- 14) udogodnieniach abonenckich – rozumie się przez to dodatkowe funkcje oferowane w celu realizacji specyficznych wymagań abonentów;
- 15) urządzeniu telekomunikacyjnym – rozumie się przez to urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewniania telekomunikacji;
- 16) usługobiorcy – rozumie się przez to osobę fizyczną, prawną lub inną jednostkę organizacyjną, która jest stroną umowy o świadczenie usług z dostawcą usług komunikacji elektronicznej (usługodawcą);
- 17) użytkownika – rozumie się przez to podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej lub żądający świadczenia takiej usługi;

- 18) zaleceniach – rozumie się przez to zbiór zaleceń pochodzących z instytucji międzynarodowych lub europejskich o charakterze wiążącym, m.in. Komisji Europejskiej, a także Europejskiej Konferencji Administracji Poczтовых i Telekomunikacyjnych (CEPT), Europejskiego Instytut Norm Telekomunikacyjnych (ETSI), Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego Elektrotechniki (CENELEC), Międzynarodowej Komisji Elektrotechnicznej (IEC), Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego (ITU), Rady Północnoatlantyckiej (NAC) „ISO”, Organizacji Standaryzacji (International Standardisation Organisation);
- 19) zakończeniu sieci – rozumie się przez to fizyczny punkt, w którym użytkownik końcowy otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy abonenta.

§ 3

1. Zakres usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez Politechnikę Śląską obejmuje:
 - 1) zakładanie i używanie urządzeń, linii i sieci telekomunikacyjnych;
 - 2) konserwację i utrzymanie sieci telekomunikacyjnych;
 - 3) abonenckie usługi telekomunikacyjne;
 - 4) tranzytowanie ruchu dla innych dostawców usług telekomunikacyjnych;
 - 5) powiązane usługi z siecią telekomunikacyjną lub usługami komunikacji elektronicznej.
2. Politechnika Śląska świadczy również inne usługi teleinformatyczne i techniczne z dziedziny telekomunikacji i informatyki, które nie wymagają koncesji lub zezwolenia w kraju i poza jego granicami.
3. Politechnika Śląska może świadczyć usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

§ 4

1. Wysokość opłat za usługi świadczone przez Politechnikę Śląską określa cennik.
2. Propozycję cennika przygotowuje Dyrektor Centrum Komputerowego Politechniki Śląskiej w uzgodnieniu z Prorektorem ds. Infrastruktury i Inwestycji i przedkłada Rektorowi. Rektor ustala cennik zarządzeniem.
3. Dla przyłączeń do sieci i na podstawie innych technologii niż wymienione w cenniku oraz do usług wymiany ruchu z ŚASK i siecią PIONIER oraz w pozostałych przypadkach odbiegających od standardowych usług objętych cennikiem stosuje się ceny negocjacyjne, każdorazowo ustalane z klientem w zależności od rodzaju i miejsca wykonywania usługi.
4. Cennik usług standardowych podlega udostępnieniu na stronie www.ck.polsl.pl.
5. Cennik usług standardowych lub usług wymienionych w ust. 3 stanowi integralną część umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Ogólne warunki zawierania umów

§ 5

1. Podstawą świadczenia usług komunikacji elektronicznych przez Politechnikę Śląską są umowy zawierane z abonentami oraz usługobiorcami określające warunki korzystania z usług Politechniki Śląskiej oraz wysokości opłat.
2. Integralną częścią umowy są cennik obowiązujący dla danej usługi, warunki techniczne oraz niniejszy Regulamin.
3. Umowa może być zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej.
4. W sprawach nieuregulowanych w umowie stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, oraz postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku zawierania umów z abonentami będącymi osobami niepełnosprawnymi na każde żądanie abonenta z niepełnosprawnością wszelkie dokumenty stanowiące integralną część umowy, tj. postanowienia umowy, regulaminy i cennik, Politechnika Śląska udostępni w formie dla nich dostępnej. Celem udostępnienia takich dokumentów należy kontaktować się pod numerem telefonu: 32 230 76 86.

§ 6

1. Umowa określa warunki i zakres świadczonych usług, abonament, wysokość opłat, terminy realizacji zobowiązań oraz pozostałe prawa i obowiązki stron.
2. Umowy są zawierane z abonentem lub usługobiorcą. Strona umowy może wskazać użytkownika końcowego niebędącego abonentem lub usługobiorcą.

3. Abonenci, usługobiorcy oraz użytkownicy końcowi korzystający z usług komunikacji elektronicznej są zobowiązani do dostosowywania i utrzymywania norm, zasad, a także wymagań technicznych i eksploatacyjnych obowiązujących w publicznej sieci telekomunikacyjnej resortu łączności oraz w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych. Dotyczy to dotrzymania i spełnienia wymagań technicznych i eksploatacyjnych urządzeń telekomunikacyjnych i zakończenia łącza telekomunikacyjnego, zakończenia sieci łączy w bieżącej eksploatacji oraz w przypadkach powstawania uszkodzeń lub wystąpienia awarii. Powyższe zobowiązanie dotyczy również użytkownika, jeśli nie jest on jednocześnie abonentem lub usługobiorcą. W przypadku wystąpienia zaleceń Politechnika Śląska poinformuje o tym abonentów, przedstawiając dodatkowe wymagania wynikające z zaleceń.
4. Oprogramowanie wykorzystywane w sieci telekomunikacyjnej oraz linii telekomunikacyjnej musi być licencjonowane. Urządzenia używane w sieci telekomunikacyjnej oraz linii telekomunikacyjnej muszą spełniać techniczne warunki gwarantujące jakość, bezpieczeństwo oraz kompatybilność z ŚASK oraz powiązanymi zasobami. Jeśli jest to wymagane, urządzenia powinny posiadać homologację Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE).

§ 7

1. Politechnika Śląska może świadczyć usługi komunikacji elektronicznej, usługi budowy lub konserwacji powiązanych zasobów, linii telekomunikacyjnych i sieci telekomunikacyjnych, usługi międzyoperatorskie regulujące wzajemne zobowiązania i rozliczenia z innymi operatorami sieci telekomunikacyjnych.
2. W zakresie ofert wiązanych, w okresie trwania jednego typu umowy abonent ma prawo złożyć zamówienie na kolejną usługę komunikacji elektronicznej świadczoną przez Politechnikę Śląską na kolejne urządzenie lub na inną usługę (powiązaną usługę) świadczoną przez Politechnikę Śląską. W takim przypadku umowa zawarta w stosunku do pierwszej z tych usług nie ulega przedłużeniu na czas obowiązywania umowy o świadczenie kolejnej usługi, chyba że abonent wyrazi na to zgodę.
3. Powyższe będzie odnosiło się także do abonenta posiadającego status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, chyba że złożą oni w terminie do 10 listopada 2024 roku oświadczenie o zgodzie na wyłączenie stosowania wobec nich przepisów przyznających niektóre uprawnienia konsumenckie, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.
4. Jeżeli abonent ma status konsumenta, to w przypadku świadczenia przez Politechnikę Śląską na rzecz tego abonenta co najmniej usługi dostępu do Internetu bądź usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, Politechnika Śląska będzie stosowała postanowienia umowy odpowiednio do każdej z tych usług w zakresie maksymalnego okresu obowiązywania umowy, automatycznego przedłużania umowy, zmiany umowy, zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu oraz występowania stałych i znaczących rozbieżności między umową a wykonaniem usługi.
5. Powyższe będzie odnosiło się także do abonenta posiadającego status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, chyba że złożą oni w terminie do 10 listopada 2024 roku oświadczenie o zgodzie na wyłączenie stosowania wobec nich przepisów przyznających niektóre uprawnienia konsumenckie, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.
6. Jeżeli abonent ma status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, to Politechnika Śląska zapewni narzędzie do monitorowania poziomu wykorzystania oraz do kontrolowania wykorzystania usług rozliczanych na podstawie czasu albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Politechnika Śląska poinformuje abonenta o zbliżającym się osiągnięciu limitu usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego przed osiągnięciem takiego limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu limitu niezwłocznie po jego wykorzystaniu przez abonenta.
7. W przypadku gdy działalność abonenta wymaga zezwolenia telekomunikacyjnego lub istnieją w tym zakresie uzasadnione wątpliwości, obowiązek uzyskania odpowiednich zezwoleń lub interpretacji Prezesa UKE, zapewniających zgodność z prawem prowadzonej działalności, spoczywa na abonencie. Wraz z wnioskiem na zawarcie umowy abonent jest zobowiązany wylegitymować się odpowiednimi dokumentami.

§ 8

1. Umowy na usługi lub zmianę zakresu świadczonych usług są zawierane w następującym trybie:
 - 1) abonent składa pisemne zamówienie określające przedmiot usługi bezpośrednio w Centrum Komputerowym. Zamówienie można złożyć elektronicznie na adres: ck@polsl.pl;
 - 2) zamówienie na usługę jest rozpatrywane w terminie do 14 dni. Termin może ulec przedłużeniu w przypadku, gdy zachodzi konieczność dokonania uzgodnień z innymi operatorami;

- 3) w przypadku braku możliwości technicznej realizacji wskazanej usługi, Centrum Komputerowe wysyła do zamawiającego powiadomienie o odmowie przyjęcia zamówienia. W przypadku istnienia możliwości technicznej realizacji usługi Centrum Komputerowe wysyła potwierdzenie przyjęcia zamówienia;
 - 4) w przypadku przyjęcia zamówienia dokonywane są uzgodnienia techniczne – a w przypadku usług, o których mowa w § 4 ust. 3, ustalana jest cena – oraz zawierana jest umowa określająca warunki i zakres świadczonych usług, abonament, parametry użytkowe usługi oraz cenę;
 - 5) umowa wchodzi w życie po podpisaniu przez obie strony reprezentowane przez osoby uprawnione do złożenia takiego podpisu;
 - 6) umowy na usługi komunikacji elektronicznej wchodzi w życie w terminie wskazanym w umowie, nie wcześniej niż po uprzednim powiadomieniu abonenta o uruchomieniu zakończenia sieci;
 - 7) Politechnika Śląska może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej z abonentem z uwagi na zmianę przepisów prawa lub decyzję Prezesa UKE albo jeżeli zmiany są wyłącznie na korzyść abonentów. Zmiany mogą mieć charakter administracyjny i zostaną wcześniej opublikowane na stronie internetowej Politechniki Śląskiej, a następnie doręczone abonentom na trwałym nośniku;
 - 8) w sytuacji opisanej w pkt 7 abonent może wypowiedzieć umowę z uwagi na brak akceptacji proponowanych zmian, nie później jednak niż przed wejściem w życie tych zmian.
2. Politechnika Śląska może odmówić świadczenia usług komunikacji elektronicznej, jeśli proponowany przez zamawiającego zakres korzystania z sieci może uniemożliwić zapewnienie umownego standardu usług dla abonentów przyłączonych do sieci.
 3. Politechnika Śląska jako operator sieci świadczy usługi komunikacji elektronicznej z zastrzeżeniem następujących warunków:
 - 1) zakończenie sieci, w którym użytkownik końcowy otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej, jest zlokalizowane w urządzeniu operatora, chyba że umowa stanowi inaczej;
 - 2) abonent zapewnia warunki i środki techniczne do przyłączenia się do zakończenia sieci w urządzeniu operatora, o ile umowa nie stanowi inaczej.
 4. Abonent uzgadnia z dostawcą usług komunikacji elektronicznej wymagania techniczno-eksploatacyjne dostępu do sieci dostawcy usług komunikacji elektronicznej warunkujące przyłączenie. Uzgodnienia mogą dotyczyć:
 - 1) urządzeń liniowych, rodzaju łączy, szybkości transmisji;
 - 2) procedur i protokołów transmisyjnych na urządzeniach komunikacyjnych, jeżeli komunikują się z odpowiednimi urządzeniami dostawcy usług komunikacji elektronicznej;
 - 3) wymagań w czasie uruchamiania i eksploatacji połączenia;
 - 4) postępowania w przypadku awarii.

Zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej

§ 9

1. Politechnika Śląska zobowiązuje się świadczyć usługi komunikacji elektronicznej na warunkach i po cenach określonych w niniejszym Regulaminie i w cenniku stanowiącym załącznik do umowy lub po cenach, o których mowa w § 4 ust. 4.
2. Charakter świadczonych usług komunikacji elektronicznej lub usług powiązanych oraz indywidualne parametry świadczenia tych usług są zawarte w umowie.
3. Abonent jest zobowiązany do bieżącego informowania o zmianie adresów, pod rygorem skutków doręczenia pism pod adres dotychczasowy.
4. Abonent nie może świadczyć usług komunikacji elektronicznej osobom trzecim, o ile usługi te łączą się z tranzytem informacji przez ŚASK oraz wymagają koncesji Prezesa UKE, której abonent nie posiada.
5. Korzystanie z ŚASK przez abonenta i jego użytkowników powinno być zgodne z prawem i niniejszym Regulaminem.
6. Politechnika Śląska ma prawo do odłączenia abonenta od sieci bez odszkodowania w przypadku stwierdzenia nieuprawnionego działania w sieci lub naruszenia powszechnie obowiązującego prawa.
7. Politechnika Śląska ma prawo zawieszenia bądź ograniczenia świadczenia usług w przypadku braku zapłaty należności za te usługi przez abonenta.

8. Abonent, którego status prawny ulega zmianie, jest obowiązany poinformować Politechnikę Śląską o zmianach oraz wykazać się uprawnieniami do kontynuowania praw i obowiązków z okresu przed zmianami. W przypadku niedopełnienia obowiązku powiadomienia Politechniki Śląskiej umowa wygasa z winy abonenta.

§ 10

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Politechnikę Śląską usług komunikacji elektronicznej, abonent będący konsumentem ma prawo ją wypowiedzieć, także w odniesieniu do pozostałych usług objętych umową.
2. Abonent ma prawo żądać zmiany dostawcy usługi komunikacji elektronicznej i wypowiedzieć umowę z Politechniką Śląską bez konieczności zachowania terminów wypowiedzenia określonych w umowie. W takim przypadku abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Politechniki Śląskiej opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, jednak nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy wraz z sumą przyznanych abonentowi ulg, pomniejszoną o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do jej wypowiedzenia.

§ 11

1. Strony umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub powiązanych usług (abonenci lub usługobiorcy, a także użytkownicy końcowi) są zobowiązani do zachowania poufności informacji dotyczących istotnych warunków umowy oraz informacji uzyskanych w wyniku negocjacji i realizacji umowy.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem lub za pisemną zgodą strony, której informacja poufna dotyczy.
3. Politechnika Śląska jest uprawniona do publicznego ujawniania listy abonentów lub usługobiorców, chyba że abonent lub usługobiorca zastrzegł sobie w umowie nieujawnianie tych informacji.

§ 12

1. Politechnika Śląska ma prawo sprawdzenia uprawnień abonenta lub usługobiorcy w zakresie wykorzystania usług oraz wykorzystania sprzętu w świetle obowiązującego prawa oraz niniejszego Regulaminu.
2. Abonent lub usługobiorca ma obowiązek umożliwić Politechnice Śląskiej skontrolowanie sposobu wykorzystania usług oraz sprzętu w celu przedłożenia odpowiednich materiałów dla UKE.

§ 13

1. Politechnika Śląska gwarantuje nieprzerwalny dostęp telekomunikacyjny do ŚASK z prawdopodobieństwem ewentualnej przerwy w dostępie nie mniejszej niż 99% w ciągu roku.
2. Dostępność do ŚASK określa się, zbierając stosowne statystyki z zakończenia sieci w urządzeniu operatora.
3. W przypadku niespełnienia gwarantowanych warunków Politechnika Śląska jest zobowiązana do zaniechania pobrania opłaty za ten okres.

Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 14

1. Reklamacje muszą dotyczyć niewykonania lub nienależytego świadczenia usług przez Politechnikę Śląską, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy bądź innych naruszeń umowy lub uchybień w pracy sieci, usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
2. Reklamacje dotyczące niespełnienia gwarantowanych warunków świadczenia usług mogą dotyczyć uchybień zaistniałych nie dawniej niż 1 miesiąc przed datą złożenia reklamacji. Okres składania reklamacji z innych przyczyn wynosi 1 rok; w tym przypadku złożenie reklamacji nie wstrzymuje płatności faktury.
3. O zaistniałych uchybieniach w pracy sieci abonent musi informować bezpośrednio operatora. Informacje kierowane do innych podmiotów lub nieudokumentowane, po ustąpieniu uchybienia nie będą rozpatrywane.

§ 15

Politechnika Śląska nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, gdy wynika to z:

- 1) działania siły wyższej lub wystąpienia sytuacji szczególnego zagrożenia;
- 2) awarii powstałej z winy lub nieprawidłowości w systemie abonenta, użytkownika, usługobiorcy;
- 3) awarii zaistniałych u innych dostawców usług;
- 4) zmiany obowiązujących standardów, po upływie 3 miesięcy od powiadomienia abonenta o konieczności zmiany telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

1. Abonentowi lub usługobiorcy, zwanemu dalej również „reklamującym”, przysługuje prawo do złożenia reklamacji:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) w Centrum Komputerowym Politechniki Śląskiej,
 - b) przesyłką pocztową lub kurierską – na adres: Centrum Komputerowe Politechniki Śląskiej, ul. Akademicka 16, 44-100 Gliwice;
 - 2) ustnie – osobiście do protokołu w Centrum Komputerowym Politechniki Śląskiej;
 - 3) telefonicznie – pod numerem telefonu: 32 230 76 86;
 - 4) w formie elektronicznej – na adres: ck@polsl.pl.
2. W przypadku złożenia reklamacji:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) w Centrum Komputerowym Politechniki Śląskiej – osoba przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie,
 - b) przesyłką pocztową lub kurierską – osoba reprezentująca dostawcę usług komunikacji elektronicznej potwierdza abonentowi lub usługobiorcy złożenie reklamacji w terminie 14 dni od jej doręczenia;
 - 2) ustnie – osoba reprezentująca dostawcę usług komunikacji elektronicznej, przyjmując reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia stanowi potwierdzenie złożenia i jest przekazywana niezwłocznie reklamującemu na trwałym nośniku;
 - 3) telefonicznie – osoba reprezentująca dostawcę usług komunikacji elektronicznej potwierdza abonentowi lub usługobiorcy złożenie reklamacji w terminie 14 dni od jej złożenia;
 - 4) w formie elektronicznej – osoba reprezentująca dostawcę usług komunikacji elektronicznej potwierdza abonentowi lub usługobiorcy złożenie reklamacji w terminie 14 dni od jej złożenia.
3. Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku powinna zawierać w szczególności:
 - 1) imię, nazwisko, nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby abonenta lub usługobiorcy;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony abonentowi lub usługobiorcy numer, którego dotyczy reklamacja oraz numer ewidencyjny nadany abonentowi lub usługobiorcy przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej;
 - 5) datę zawarcia umowy.
4. W przypadku stwierdzenia przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej, że reklamacja nie jest kompletna lub nie zawiera wymaganych elementów, dostawca usług komunikacji elektronicznej niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków dostawca wskazuje, które elementy wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Reklamacje są rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania.
6. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę i dane dostawcy usług komunikacji elektronicznej;
 - 2) datę złożenia reklamacji;
 - 3) informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji; w przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wskazanie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty albo informacji, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - 5) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty albo informacji, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - 6) 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.

7. O wyniku rozpatrzenia reklamacji pociągającej skutki finansowe abonent zostanie powiadomiony na piśmie.
8. Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Po jej zakończeniu abonentowi lub usługobiorcy przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Ochrona abonenta

§ 17

1. Politechnika Śląska zapewnia ochronę tajemnicy komunikacji elektronicznej w sposób określony w ustawie – Prawo komunikacji elektronicznej, a w szczególności przez:
 - 1) instalowanie urządzeń sieciowych oraz zakończeń sieciowych w pomieszczeniach i obiektach chronionych;
 - 2) przestrzeganie bezwzględnej tajemnicy informacji przez personel obsługujący sieć;
 - 3) ochronę dostępu do usług komunikacji elektronicznej.
2. Politechnika Śląska może udostępnić abonentowi na uzgodnionych zasadach:
 - 1) system szyfrowania informacji wraz z identyfikacją i autoryzacją (niezaprzeczalnością) nadania informacji przez określonego abonenta;
 - 2) stosowanie udogodnienia ograniczającego niepożądany dostęp do zakończenia sieciowego abonenta jak „zamknięta grupa użytkowników” lub „sieć wirtualna”.

§ 18

1. Informacja przekazywana w ŚASK, dane o użytkownikach i abonentach, a także okoliczności dotyczące faktu i okoliczności wykonywania połączeń są objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej gwarantowaną przez Politechnikę Śląską. Wszyscy pracownicy Politechniki Śląska mający z tytułu wykonywanych obowiązków styczność z powyższymi informacjami są zobowiązani do zachowania tajemnicy.
2. Politechnika Śląska nie ingeruje w treść przesyłanej informacji abonenta i jego użytkowników oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez sieć.

§ 19

1. Abonent, usługobiorca lub użytkownik jest zobowiązany do bezpiecznego używania uprawnień, którymi dysponuje i w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystane przez osoby nieuprawnione.
2. Abonent, usługobiorca lub użytkownik nie może przekraczać uprawnień przyznanych przez operatora. W przypadku naruszenia zasad bezpiecznego korzystania z sieci, a w szczególności przekroczenia przyznanych uprawnień, dostęp do sieci może zostać czasowo lub trwale zablokowany.
3. Abonent, usługobiorca lub użytkownik odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest właścicielem lub dysponentem, w czasie przesyłania przez sieć.
4. Politechnika Śląska nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w sieci, gdy wynika to z winy abonenta, użytkownika lub usługobiorcy.
5. Za uprawniony dostęp do sieci uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z operatorem trybu weryfikacji użytkownika.

§ 20

1. Każdy użytkownik ponosi odpowiedzialność za bezpieczne operowanie uprawnieniami do pracy w sieci i do kontaktu z siecią, a w szczególności:
 - 1) nie może odstępować uprawnień innym osobom;
 - 2) ma obowiązek operować hasłami nie krótszymi niż 12 znaków alfanumerycznych;
 - 3) hasło musi zawierać co najmniej 3 z 4 następujących grup znaków: duże litery alfabetu angielskiego, małe litery alfabetu angielskiego, cyfry, znaki specjalne;
 - 4) hasło nie może zawierać imienia, nazwiska oraz nazwy użytkownika;
 - 5) hasło nie powinno zawierać polskich znaków ze względu na możliwe problemy będące konsekwencją różnego sposobu kodowania polskich znaków w różnych aplikacjach i systemach;
 - 6) pod rygorem utraty dostępu do systemu musi zmieniać hasła w cyklu uzgodnionym z operatorem;

- 7) w przypadku posiadania kilku haseł nie może ich powtarzać, nie może żądać zmiany drogą telefoniczną hasła lub otwarcia zablokowanego konta na skutek przeterminowania hasła.
2. Systemy teleinformatyczne abonenta lub usługobiorcy dołączone do ŚASK muszą być chronione przed niepowołanym dostępem.
3. Wszelkie przypadki nieuprawnionego działania w ŚASK muszą być zgłaszane przez abonenta lub usługobiorcę na Politechnikę Śląską.

Przepisy końcowe

§ 21

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej oraz rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
2. Niniejszy Regulamin zastępuje dotychczas funkcjonujący regulamin.
3. Każda zmiana Regulaminu zostanie podana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.ck.polsl.pl lub w inny wymagany sposób.

OŚWIADCZENIE**o zgodzie na wyłączenie stosowania przepisów konsumenckich¹**

Działając w imieniu:

.....,

z siedzibą w pod adresem:,

NIP:, REGON:, KRS:,

jako²: mikroprzedsiębiorca/mały przedsiębiorca/organizacja pozarządowa,

niniejszym wyrażam zgodę na niestosowanie wobec prowadzonego przeze mnie przedsiębiorstwa/spółki/organizacji pozarządowej³ przepisów 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) w stosunku do usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz prowadzonego przeze mnie przedsiębiorstwa/spółki/organizacji pozarządowej⁴ przez

.....

.....
miejsowość, data.....
podpis osoby uprawnionej do reprezentacji

¹ Niniejsze oświadczenie uzupełniają wyłącznie mikroprzedsiębiorcy, mali przedsiębiorcy oraz organizacje pozarządowe w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (j.t. Dz. U. z 2024 r. poz. 1491, z późn. zm.).

² Niewłaściwe skreślić.

³ Niewłaściwe skreślić.

⁴ Niewłaściwe skreślić.