

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH przez NAU Mobile

### §1 Przedmiot Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez NAU Mobile.

### §2 Definicje

Użyte w Regulaminie oraz Umowie określenia pisane wielką literą posiadają następujące znaczenia:

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z NAU Mobile;
2. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
3. **Aktywacja** - rozpoczęcie świadczenia Usług przy wykorzystaniu określonej Karty SIM;
4. **Cennik** - cennik usług telekomunikacyjnych zawierający zestawienie cen za Usługi, stanowiący integralną część Umowy;
5. **Dane o Lokalizacji** - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu w sieciach telekomunikacyjnych lub wystawienia Rachunku Telefonicznego;
6. **Dane Transmisyjne** - dane przetwarzane w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych, wskazujące geograficzne położenie urządzenia końcowego;
7. **Dział Obsługi Klienta (DOK)** - jednostka organizacyjna powołana do obsługi Klientów i Abonentów, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków świadczenia Usług, wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach NAU Mobile, a także rozpatrywania reklamacji i obsługi serwisowej Abonenta; adres Dział Obsługi Klienta NAU Profit Sp. z o.o. ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa; nr tel.: +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71, adres e-mail [dok@naumobile.pl](mailto:dok@naumobile.pl) (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług);
8. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem służąca zapewnieniu dostępu do Usług, z którą związany jest numer telefoniczny, Kod PIN i Kod PUK;
9. **Kaucja** - kwota pieniężna służąca zabezpieczeniu należności na rzecz NAU Mobile, wpłacona przez Klienta lub Abonenta;
10. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług;
11. **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta kod cyfrowy, przypisany do Karty SIM, umożliwiający korzystanie z Usług poprzez Kartę SIM;
12. **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający jej odblokowanie;
13. **Konsument** - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub ubiegająca się o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
14. **Konto Abonenta** – tworzone przez NAU Mobile indywidualne konto przypisane do danego Abonenta, służące do rozliczania należności z tytułu świadczonych Usług; na wniosek Abonenta, do każdego Konta Abonenta może być przypisana więcej niż jedna Umowa;
15. **Limit Kredytowy** - określona kwotowo w Umowie wartość Usług, z których Abonent może korzystać na podstawie Umowy, po przekroczeniu której NAU Mobile będzie uprawniony do wstrzymania wykonywania Umowy i żądania wpłaty Kaucji;
16. **Numer Tymczasowy** – wskazany w Umowie numer telefoniczny, umożliwiający Abonentowi, który złożył Wniosek o przeniesienie numeru, korzystanie z Usług do czasu zakończenia procesu przeniesienia numeru telefonicznego;
17. **Nadużycie Telekomunikacyjne** - wykorzystywanie Usług polegające na: stosowaniu Adapterów bez zgody NAU Mobile; używaniu automatycznych systemów wywołujących bez zgody NAU Mobile; generowaniu automatycznych połączeń w telekomunikacyjnych urządzeniach Abonenta; nieuprawnionym kierowaniu ruchu telekomunikacyjnego z sieci danego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do Sieci lub sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego bez zgody NAU Mobile; generowaniu połączeń ultrakrótkich w celu osiągnięcia korzyści majątkowej; generowaniu Sztucznego Ruchu, używaniu Karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych; używaniu Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych w ramach działalności tzw. „call center”; używaniu Karty SIM do ruchu generowanego maszynowo, tj. ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Abonenta”;
18. **NAU Mobile** - NAU Profit spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie ul. Smulikowskiego 6/8, 00-389 Warszawa, NIP: 525-251-79-52, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000397995, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 1.000.000,00 zł w całości opłaconym, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12056;
19. **Okres Rozliczeniowy** - wskazany w Umowie miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta z NAU Mobile z tytułu świadczenia Usług, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy wskazany w Umowie może być dłuższy niż okres jednego miesiąca;
20. **Operator** - Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 3;
21. **Opłata Aktywacyjna** - wskazana w Cenniku lub Regulaminie Promocji kwota pieniężna płatna jednorazowo przez Abonenta z tytułu przyłączenia do Sieci;
22. **Pakiet Taryfowy** - zestaw Usług świadczonych na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie Promocji, różniący się od innych zestawów usług lub pojedynczych Usług ceną i zakresem Usług, w tym możliwą do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym liczbą minut połączeń głosowych, liczbą wiadomości SMS, liczbą wiadomości MMS, ilością pakietowej transmisji danych lub stosowaniem innych stawek za korzystanie z Usług;
23. **Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 ze zm.;
24. **Rachunek Telefoniczny** - faktura lub inny dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza należności za Usługi;
25. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez NAU Mobile;
26. **Regulamin Promocji** - dokument określający warunki promocyjnego świadczenia Usług;
27. **Regulamin Usług** – dokument określający zasady korzystania z niektórych Usług świadczonych przez NAU Mobile wobec Abonentów;
28. **Sieć** - sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której NAU Mobile świadczy Usługi;
29. **Sztuczny Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
30. **Ulga** - zmniejszenie opłat należnych na rzecz NAU Mobile od Abonenta w związku z zawarciem i realizacją Umowy, z tytułów i w wysokości określonych w Umowie lub Regulaminie Promocji;
31. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy NAU Mobile a Abonentem, na podstawie której NAU Mobile świadczy Usługi na rzecz Abonenta;

32. **Usługa o podwyższonej opłacie** - usługa obejmująca usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem;
33. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne lub inne usługi związane z usługami telekomunikacyjnymi, świadczone przez NAU Mobile na rzecz Abonenta na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.

### §3 Umowa

1. Na podstawie Umowy NAU Mobile zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat, w tym abonamentu, określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi. Na podstawie Umowy Strony zobowiązują się również do wykonywania innych świadczeń określonych w treści Umowy i w załącznikach do Umowy.
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej. Umowa może zostać zawarta w formie elektronicznej lub dokumentowej, jeżeli NAU Mobile dopuszcza taką możliwość. Abonent będący Konsumentem ma prawo wybrać formę zawarcia Umowy spośród form oferowanych przez NAU Mobile. Informacja o oferowanej przez NAU Mobile formie zawarcia Umowy jest dostępna na stronie internetowej NAU Mobile [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl).
3. Umowa może być zawarta na odległość lub w punktach sprzedaży NAU Mobile, wskazanych na stronie internetowej NAU Mobile [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl) lub poza lokalem przedsiębiorstwa NAU Mobile.
4. W celu zawarcia Umowy konieczne jest przekazanie przez Klienta jego danych oraz udostępnienie do wglądu dokumentów umożliwiających weryfikację tych danych, tj.:
  - a. w przypadku osób fizycznych - tożsamości i adresu zamieszkania,
  - b. w przypadku innych podmiotów - tożsamości przedstawiciela, nazwy, adresu siedziby, NIP, REGON, danych kontaktowych oraz aktualnego statusu prawnego.
5. NAU Mobile uzależnia zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta (możliwości wykonania zobowiązań pieniężnych wynikających z Umowy) dokonywanej w oparciu o dane przedstawione przez Klienta oraz inne dane będące w posiadaniu NAU Mobile, w tym udostępnione przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, lub dane udostępnione NAU Mobile przez biuro informacji gospodarczej. W przypadku wystąpienia zastrzeżenia co do wiarygodności płatniczej NAU Mobile informuje Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
6. NAU Mobile ma prawo odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
  - a. nieprzedstawienia przez Klienta dokumentów pozwalających na weryfikację możliwości wykonania zobowiązania pieniężnego wynikającego z Umowy, o których mowa w ust. 4 powyżej albo niepodania przez Klienta danych wymaganych do zawarcia Umowy lub podania takich danych błędnych lub nieaktualnych;
  - b. zaległości w płatnościach za Usługi świadczone na podstawie innych Umów zawartych z NAU Mobile,
  - c. negatywnej weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta,
  - d. odmowy wpłaty Kaucji w sytuacji określonej w § 4 ust. 1 lit. a poniżej.
7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta NAU Mobile może zaproponować zawarcie Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Klienta.
8. W związku z zawarciem Umowy NAU Mobile udostępnia Abonentowi do używania Kartę SIM, która w okresie obowiązywania Umowy stanowi własność NAU Mobile.

### §4 Kaucja

1. NAU Mobile może uzależnić zawarcie Umowy lub świadczenie Usług od wpłaty Kaucji w następujących przypadkach:
  - a. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta (zdolności do regulowania zobowiązań pieniężnych na podstawie Umowy),
  - b. Klient poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
  - c. przy zawarciu Umowy lub w trakcie jej trwania Klient (Abonent) nie przedstawia wymaganych dokumentów potwierdzających jego dane lub przedstawione przez niego dokumenty nie będą zgodne z podanymi danymi albo będą sfałszowane,

- d. Klient odmawia zgody na dokonanie oceny jego wiarygodności płatniczej,
- e. Abonent poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy, przed rozpoczęciem świadczenia Usługi o podwyższonej opłacie lub innych Usług, za które Abonent zobowiązany będzie ponosić opłaty wyższe od opłat podstawowych określonych w Cenniku.
- g. osiągnięcia przez Abonenta Limitu Kredytowego.
2. Kaucja nie stanowi zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności na rzecz NAU Mobile. Kaucja nie podlega podatkowi VAT.
3. Zasady ustalania wysokości Kaucji oraz termin jej wpłaty i zwrotu określone są w Regulaminie Promocji. Abonent dokonuje wpłaty Kaucji przelewem na rachunek bankowy wskazany przez NAU Mobile.
4. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty NAU Mobile ma prawo zaspokoić swoją należność z Kaucji wpłaconej przez Abonenta.
5. Kaucja zostanie zwrócona Abonentowi, zgodnie z jego żądaniem, poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec NAU Mobile lub przekazanie na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, lub w drodze przekazu pocztowego na adres wskazany przez Abonenta.
6. NAU Mobile ma prawo zablokowania możliwości korzystania z Usług na podstawie Umowy, której dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę. W przypadku wpłaty Kaucji NAU Mobile w terminie 1 dnia roboczego odblokuje możliwość korzystania z Usług.

### §5 Limit Kredytowy

1. W Umowie może zostać ustalony Limit Kredytowy.
2. NAU Mobile poinformuje Abonenta o osiągnięciu Limitu Kredytowego. NAU Mobile ma prawo do żądania wpłaty przez Abonenta Kaucji, a do czasu jej wpłaty – do zablokowania możliwości korzystania z niektórych lub wszystkich Usług objętych Umową, której dotyczy osiągnięty Limit Kredytowy.

### §6 Dane o świadczonych Usługach i ich jakości

1. NAU Mobile świadczy Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych Operatora w standardzie GSM, UMTS i LTE, o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
2. Jakość świadczonych Usług, a także zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników geograficznych, urbanistycznych oraz atmosferycznych. **W przypadku, gdy Usługi są świadczone w Sieciach partnerów zagranicznych NAU MOBILE, tj. w roamingu międzynarodowym, jakość i zasięg Usług w takiej Sieci, a także prędkość transmisji danych, dostępne generacje Sieci i technologie, są uzależnione od wskazanych powyżej czynników oraz od warunków zapewnianych przez Sieć zagraniczną. Oznacza to, że jakość świadczonych Usług w roamingu międzynarodowym może się różnić od jakości Usług świadczonych przez NAU Mobile w kraju, w szczególności w porównaniu do parametrów zasięgu i jakości usług głosowych oraz usług transmisji danych określonych wobec Usług świadczonych w kraju. NAU Mobile nie świadczy Usług w roamingu międzynarodowym na warunkach mniej korzystnych niż w kraju, jeżeli w Sieci partnera zagranicznego NAU Mobile jest dostępna ta sama generacja Sieci oraz są dostępne takie same warunki i te same technologie co w kraju.**
3. NAU Mobile zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%, a dla transmisji danych - dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
4. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku i fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
5. NAU Mobile zapewnia jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95%

czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.

6. NAU Mobile zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
7. NAU Mobile zapewnia skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
8. NAU Mobile zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
9. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są umieszczone w:
  - a. instrukcji obsługi/warunkach korzystania z urządzenia telekomunikacyjnego,
  - b. na stronie internetowej [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl).
10. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 12.12.2018 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

11. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od czynników takich jak: wykorzystywane urządzenie telekomunikacyjne, jego kategoria i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych i aktywność innych użytkowników. Parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne na obszarze Polski w zależności od miejsca korzystania z tej usługi i technologii świadczonych usług dostępnej na tym obszarze.
12. Abonent będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych.
- 12<sup>1</sup>. Abonent będący Konsumentem może monitorować wykorzystanie Usług, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Sposoby monitorowania tych usług są określone na stronie [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl). NAU Mobile powiadamia Abonenta będącego Konsumentem o wyczerpaniu limitu zużycia tych Usług w ramach wybranego przez niego Pakietu Taryfowego w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana Usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez NAU Mobile.
13. Aktualne informacje dotyczące jakości świadczonych Usług oraz zasięgu Sieci można uzyskać za pośrednictwem DOK i na stronie internetowej NAU Mobile [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl).
14. NAU Mobile umożliwia w trakcie obowiązywania Umowy rozszerzenie zakresu usług świadczonych na rzecz Abonenta, po spełnieniu wymagań określonych w Umowie, w tym w: Cenniku lub w Regulaminie Promocji lub w Regulaminie Usługi, po ich odrębnym zamówieniu lub aktywowaniu, z czym może wiązać się obowiązek uiszczenia dodatkowej opłaty, na warunkach i w wysokości wskazanych w Umowie, Cenniku, lub w Regulaminie Promocji albo w Regulaminie Usługi. Informacje na ten temat dostępne są za pośrednictwem DOK, na stronie internetowej NAU Mobile

[www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl) i określone są w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.

### 57 Dane dotyczące funkcjonalności Usług

1. NAU Mobile umożliwia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, o ile telekomunikacyjne urządzenie końcowe Abonenta umożliwia połączenia głosowe.
2. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci oraz zależą od materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym. W przypadku, gdy połączenie wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
3. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych Usług i aplikacji określonych przez NAU Mobile w Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi; działań podejmowanych przez NAU Mobile celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych.
4. W przypadku udostępnienia Abonentowi przez NAU Mobile urządzenia telekomunikacyjnego, ograniczenia w zakresie korzystania z niego wynikają z instalacji oprogramowania, aplikacji lub innych elementów ograniczających pojemność pamięci urządzenia lub ograniczających jego funkcjonalności.
5. NAU Mobile jest uprawniony, w odniesieniu do usług transmisji danych: blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakość, faworyzować określone treści, aplikacje lub usługi, lub szczególnie ich kategorie, a także ingerować w nie, jeżeli:
  - a. jest to konieczne / dopuszczalne przez krajowe albo unijne prawo (przepis prawa, orzeczenie sądu, decyzja administracyjna), które może wskazywać co i kiedy można blokować,
  - b. jest to konieczne, aby utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych Abonentów,
  - c. jest to konieczne, aby zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transmisji danych są traktowane równo.
6. NAU Mobile zapewnia nieodpłatne blokowanie, na żądanie Abonenta, połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opacie lub połączeń przychodzących z takich numerów; nieodpłatne blokowanie, na żądanie Abonenta, połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług o podwyższonej opacie lub połączeń przychodzących z takich numerów, jak również możliwość określenia przez Abonenta maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatne blokowanie połączeń na numery Usług o podwyższonej opacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
7. NAU Mobile bezpłatnie zapewnia Abonentowi możliwość określenia progu kwotowego dla Usług o podwyższonej opacie, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w momencie osiągnięcia tego progu kwotowego informuje Abonenta o tym fakcie oraz blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu

- kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłączenie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
8. NAU Mobile nie wprowadza samodzielnie procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci. Operator dokonuje w sposób ciągły pomiarów ruchu w Sieci. W przypadku, gdy dokonany pomiar wskazuje, iż zachodzi możliwość osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, wówczas celem zapobieżenia takiej sytuacji Operator wprowadza procedury organizacji ruchu w Sieci. Środki zarządzania ruchem w Sieci są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne, a w ich wyniku zmiany mogą ulec zasady działania elementów infrastruktury Sieci, transmisji, komunikacji pomiędzy elementami Sieci lub kierunek ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci.
  9. NAU Mobile jest uprawniony do podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym do:
    - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
    - b. przerwania lub ograniczania świadczenia Usług na zakończeniu Sieci (tj. punktu, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci), z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
  10. W granicach określonych przepisami prawa, ograniczenie świadczenia Usług w całości lub w części lub blokowanie połączeń telekomunikacyjnych lub przekazu informacji może nastąpić w przypadku, gdy żądanie takie zgłoszą uprawnione organy, wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, lub gdy obowiązek taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  11. Odwieszenie świadczenia Usług następuje niezwłocznie po ustaniu okoliczności uzasadniających ich zawieszenie lub ograniczenie, co nie dotyczy jednak przypadku zawieszenia świadczenia Usług ze względu na dopuszczenie się przez Abonenta Nadużycia Telekomunikacyjnego.
  12. Abonent może uzyskać informację o stopniu wykorzystania przewidzianego w ramach Umowy pakietu transmisji danych w Okresie Rozliczeniowym za pośrednictwem DOK lub poprzez elektroniczne indywidualne konto udostępnione Abonentowi na stronie internetowej NAU Mobile. W przypadku wykorzystania przewidzianego w Umowie pakietu transmisji danych, NAU Mobile informuje o tym Abonenta wiadomością SMS, wysłaną na numer telefoniczny Abonenta na koszt NAU Mobile, a także wiadomością umieszczaną na elektronicznym, indywidualnym koncie udostępnionym Abonentowi na stronie internetowej NAU Mobile.

#### §8 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem, Regulaminem, Umową, Regulaminem Promocji lub Regulaminem Usługi.
2. Abonent jest zobowiązany terminowo uiszczać należności na rzecz NAU Mobile.
3. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób. Abonent powinien również chronić Kod PIN i Kod PUK przed nieuprawnionym dostępem przez inne osoby.
4. Abonent zobowiązany jest powiadomić NAU Mobile o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM. Po zgłoszeniu przez Abonenta powyższego faktu NAU Mobile niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. NAU Mobile odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej Karty SIM do czasu zgłoszenia tych okoliczności NAU Mobile.

6. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM Abonent może zwrócić się do NAU Mobile z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
7. Jeżeli Abonent nie złożył wniosku o odblokowanie Karty SIM po upływie 30 dni od dnia zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, wówczas Karta SIM ulega unieważnieniu.
8. Abonent zobowiązany jest używać urządzeń telekomunikacyjnych spełniających wymagania Sieci, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci.
9. Abonent zobowiązany jest do powstrzymywania się od Nadużycia Telekomunikacyjnych, w tym generowania Sztucznego Ruchu, podejmowania działań zakłócających lub powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie Sieci, używania Adapterów lub Kart SIM aktywowanych w Adapterach, wykorzystywania Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych, w tym w ramach działalności tzw. „call center” lub do kierowania wiadomości SMS lub MMS o podobnej treści do wielu osób w celach związanych z zaspokajaniem zarobkowych lub zawodowych potrzeb Abonenta, w szczególności gdy wiadomości takie są związane z działalnością promocyjną lub handlową Abonenta lub osób trzecich.
10. W przypadku wykrycia Nadużycia Telekomunikacyjnego realizowanego przez Abonenta, w tym generowania Sztucznego Ruchu, NAU Mobile ma prawo zawiesić świadczenie Usług, poprzez zablokowanie Karty SIM, po uprzednim poinformowaniu Abonenta poprzez przesłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer telefoniczny Abonenta, a także rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Ponadto NAU Mobile może żądać od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości 1500 złotych za każdy przypadek stwierdzonego Nadużycia Telekomunikacyjnego, którego dopuścił się Abonent, a także naprawienia przez Abonenta szkody, jeśli jej wysokość będzie przewyższała wskazaną karę.
11. Abonent zobowiązany jest do informowania NAU Mobile o zmianie swoich danych zawartych w Umowie.

#### §9 Opłaty

1. NAU Mobile pobiera abonament, którego wysokość określona jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji. NAU Mobile pobiera od Abonenta także inne opłaty z tytułu świadczenia Usług nieobjętych abonamentem, w wysokości określonej w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
2. Kwoty wskazane w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji i Regulaminie Usługi są kwotami brutto, tj. powiększonymi o wysokość należnego podatku od towarów i usług, chyba że w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi wyraźnie wskazano, że kwota taka jest kwotą netto.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz NAU Mobile Opłaty Aktywacyjnej w przypadkach i wysokości wskazanych w Cenniku lub w Regulaminie Promocji.
4. Zasady naliczania opłat, w tym za korzystanie z sieci zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, określone są w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
5. Wykorzystanie limitu Usług w ramach danego Pakietu Taryfowego może powodować konieczność ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz NAU Mobile w zakresie i wysokości wskazanych w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
6. NAU Mobile udostępni Cennik na stronie internetowej NAU Mobile [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl), a także dostarcza Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile NAU Mobile umożliwi korzystanie z takiego środka.

#### §10 Zasady i sposoby płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie do 16 dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego dotyczy Rachunek Telefoniczny. Umowa

może określać inne terminy płatności niż wskazane w zdaniu poprzedzającym.

2. Abonament będzie naliczany od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonament jest płatny z góry za każdy poza pierwszym Okresem Rozliczeniowym. Abonament za pierwszy Okres Rozliczeniowy będzie obliczany proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w pierwszym Okresie Rozliczeniowym. Abonament za pierwszy Okres Rozliczeniowy płatny jest z dołu.
3. Wysokość opłat za Usługi świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym oraz innych opłat określona jest w Rachunku Telefonicznym.
4. Abonent zostanie obciążony Opłatą Aktywacyjną określoną w Cenniku lub Regulaminie Promocji w pierwszym Rachunku Telefonicznym.
5. Opłaty należne na rzecz NAU Mobile, w tym z tytułu Kaucji, będą płatne przelewem na rachunek bankowy NAU Mobile wskazany na Rachunku Telefonicznym.
6. Należności na rzecz NAU Mobile za dany Okres Rozliczeniowy będą obliczane na podstawie opłat określonych w Cenniku i Regulaminie Promocji za Usługi, z których Abonent korzystał w danym Okresie Rozliczeniowym objętym wystawionym Rachunkiem Telefonicznym.
7. NAU Mobile ma prawo uwzględnienia w Rachunku Telefonicznym opłat za świadczone na rzecz Abonenta Usługi, które nie zostały naliczone w poprzednich Rachunkach Telefonicznych, w przypadku gdy nieuwzględnienie takie było skutkiem braku danych pochodzących od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych - pod warunkiem uprzedniego powiadomienia Abonenta, a także wyjaśnienia Abonentowi wszelkich okoliczności związanych z uwzględnieniem tych opłat w późniejszym Rachunku Telefonicznym, w tym przyczyn i wysokości uwzględnienia wcześniej niewskazanych opłat. Na wniosek Abonenta Abonent wcześniej nieuwzględnione opłaty zostaną rozłożone na raty.
8. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta należności wobec NAU Mobile wynikających z Rachunku Telefonicznego, NAU Mobile ma prawo do zablokowania możliwości korzystania przez Abonenta z Usług świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy zaległość, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w § 15 ust. 6.
9. Jeśli Abonent posiada względem NAU Mobile kilka długów i przy zapłacie wskaże, który z tych długów chce zaspokoić, NAU Mobile zalicza płatność na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeśli Abonent posiada względem NAU Mobile kilka długów i nie wskaże przy zapłacie, który z tych długów chce zaspokoić, NAU Mobile zalicza płatność na poczet najdawniej wymagalnego długu.

#### **§11 Rachunek Telefoniczny oraz wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych**

1. Wraz z Rachunkiem Telefonicznym NAU Mobile dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Na życzenie Abonenta NAU Mobile dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych. Za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych Abonent uiszcza opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołwanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
4. W przypadku żądania Abonenta, NAU Mobile dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczenia takiego wykazu. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych NAU Mobile dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

5. Rachunek Telefoniczny i wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych przesyłane są zwykłym listem na adres wskazany w Umowie lub udostępniane są one Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób (w tym w formie elektronicznej na podany adres poczty elektronicznej). Akceptacja stosowania Rachunków Telefonicznych w formie elektronicznej może być w każdym czasie wycofana przez Abonenta.

#### **§12 Zasady dotyczące przydzielania lub zmiany numeru telefonicznego**

1. Przy zawarciu Umowy NAU Mobile przyznaje Abonentowi numer telefoniczny, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia numeru telefonicznego z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
2. Numer telefoniczny przydzielony Abonentowi może zostać zmieniony w razie przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej Sieci lub w razie zmiany przydziału zakresu numeracji w drodze odpowiedniej decyzji administracyjnej Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. O terminie zmiany numeru telefonicznego Abonent zostanie on powiadomiony na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
3. Numer telefoniczny może zostać zmieniony na wniosek Abonenta po wykazaniu przez niego, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
4. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego w przypadku zmiany dostawcy usług, w związku z czym przysługuje mu prawo rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia określonego w Umowie. W przypadku rozwiązania Umowy, zgodnie ze zdaniem poprzedzającym, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz NAU Mobile opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nieprzekraczającej wysokości abonamentu za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z Ulgą przyznaną Abonentowi proporcjonalnie do czasu pozostałego do zakończenia trwania Umowy.

#### **§13 Ochrona danych osobowych. Tajemnica telekomunikacyjna**

1. NAU Mobile jest administratorem danych osobowych Klientów i Abonentów.
2. Na zasadach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego NAU Mobile przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej. Tajemnica telekomunikacyjna może być ujawniona w przypadkach i na zasadach wynikających z przepisów prawa.
3. Dane Transmisyjne przetwarzane są w zakresie i na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa przez Operatora, NAU Mobile lub inne podmioty upoważnione, w celach świadczenia Usług, obsługi Abonenta, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne lub opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, na podstawie zgody Abonenta, Dane Transmisyjne mogą być przetwarzane dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych NAU Mobile oraz świadczenia Usług o wartości wzbogaconej.
4. W zakresie określonym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną, w tym Dane Transmisyjne, mogą być przekazywane i udostępniane podmiotom uprawnionym do wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, prokuratorom lub sądom.
5. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, NAU Mobile przetwarza Dane o Lokalizacji.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania dotyczących go danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach, gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
7. NAU Mobile, Operator lub podmioty działające w imieniu NAU Mobile mogą włączyć się do trwającego połączenia Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu

związanym z utrzymaniem Sieci lub świadczeniem usług telekomunikacyjnych, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

8. Za zgodą Abonenta usług głosowych jego dane osobowe (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisie abonentów NAU Mobile. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta. Abonent może cofnąć powyższe zgody w każdym czasie.
9. Za zgodą Abonenta Usług głosowych jego dane osobowe, o których mowa w ust. 8 powyżej, mogą być także przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Powyższa zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie.
10. Dane Abonentów Usług głosowych niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów naruszałoby ich słuszne interesy.

#### §14 Zakres usług serwisowych i obsługa Abonenta

1. NAU Mobile realizuje na rzecz Abonentów usługi serwisowe w następującym zakresie:
  - a. udzielania Abonentom informacji dotyczących wykonywania Umowy, w szczególności na temat Rachunków Telefonicznych lub rozliczeń pomiędzy NAU Mobile a Abonentem,
  - b. udzielania informacji o świadczonych usługach, aktualnych ofertach lub promocjach,
  - c. obsługi Abonentów pisemnie, telefonicznie, jak i za pośrednictwem poczty elektronicznej i elektronicznego indywidualnego konta Abonenta,
  - d. przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Abonentów.
2. W celu obsługi serwisowej Abonent może kontaktować się:
  - a. telefonicznie z DOK pod numerem tel. +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 (w sobotę, niedzielę i dni świąteczne – nieczynne),
  - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej [dok@naumobile.pl](mailto:dok@naumobile.pl),
  - c. pisemnie na adres NAU Mobile: NAU Profit sp. z o.o. ul. Wyrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa.
  - d. przy wykorzystaniu elektronicznego indywidualnego konta udostępnionego Abonentowi na stronie internetowej NAU Mobile.
3. Koszty związane z obsługą serwisową, które zobowiązany jest ponieść Abonent, określone są w Cenniku lub Regulaminie Usługi. Informacje na temat kosztów obsługi serwisowej można uzyskać za pośrednictwem DOK telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także na stronie internetowej NAU Mobile [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl).
4. NAU Mobile ma prawo do weryfikacji tożsamości Abonenta podczas kontaktu Abonenta z NAU Mobile.
5. NAU Mobile ma prawo rejestrować treść wykonywanych przez Abonenta połączeń z konsultantami DOK w celu usprawniania obsługi Klienta/Abonenta, pod warunkiem poinformowania o tym fakcie, chyba że Klient/Abonent nie wyrazi na to zgody.

#### §15 Reklamacje Abonenta. Dochodzenie roszczeń przez Abonenta

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez NAU Mobile, niedotrzymania z winy NAU Mobile terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych 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, lecz nie została wykonana albo od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Telefonicznego Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do DOK, pisemnie do DOK lub pocztą elektroniczną na adres elektroniczny [dok@naumobile.pl](mailto:dok@naumobile.pl), zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia NAU Mobile od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta DOK, dzień wpływu do DOK listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne lub dzień wpływu do NAU Mobile zgłoszenia przesłanego na adres elektroniczny [dok@naumobile.pl](mailto:dok@naumobile.pl).
5. Abonent zobowiązany jest wskazać w ramach reklamacji:
  - a. imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Abonenta,
  - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. numer telefoniczny Abonenta, którego dotyczy reklamacja,
  - e. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy NAU Mobile terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - f. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - g. numer konta bankowego lub adres albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności,
  - h. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana Usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wówczas wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. Zgłoszenia niespełniające wymagań przewidzianych dla reklamacji w ust. 1 i ust. 5, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta w terminie wskazanym przez NAU Mobile, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.
9. NAU Mobile udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na papierze. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, NAU Mobile 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, jak również za pośrednictwem elektronicznego indywidualnego konta udostępnianego Abonentowi za pośrednictwem strony internetowej NAU Mobile.
10. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana przez Abonenta kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji wskazanej w piśmie do Abonenta, informującym o rozpatrzeniu wniesionej reklamacji.
11. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, NAU Mobile na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje mu tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta NAU Mobile ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację. NAU Mobile nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
13. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. W przypadku uwzględnienia reklamacji NAU Mobile zwraca uiszczoną przez Abonenta opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
15. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Konsumentem może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
16. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
  - a. przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,
  - b. przez podmiot uprawniony, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek

Abonenta będącego Konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek NAU Mobile.

17. Udział NAU Mobile w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem spór nie został rozwiązany, NAU Mobile każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu Konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli NAU Mobile nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
18. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulaminach albo innych dokumentach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich. Prawo dochodzenia roszczeń Abonenta określonych w Prawie Telekomunikacyjnym w postępowaniu sądowym lub postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

#### §16 Odpowiedzialność NAU Mobile

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, NAU Mobile ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność za poniesioną przez Abonenta szkodę, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 2-7 poniżej.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej. Średnia opłata miesięczna liczona jest według ostatnich trzech Rachunków Telefonicznych dla numeru telefonicznego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków Telefonicznych dla numeru telefonicznego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług wliczonych w abonament lub udostępnianych Abonentowi z chwilą Aktywacji, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 miesięcznej abonamentu dla numeru telefonicznego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, bez względu na to, ilu Usług przerwa dotyczy.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług nieobjętych abonamentem, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za tę Usługę. Średnia opłata miesięczna za tę Usługę liczona jest według trzech ostatnich Rachunków Telefonicznych dla numeru telefonicznego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków Telefonicznych dla numeru telefonicznego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług.
5. W przypadku niedotrzymania przez NAU Mobile terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje:
  - a. prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez NAU Mobile, a w przypadku wpłacenia Kaucji – również prawo żądania jej zwrotu lub
  - b. odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznego abonamentu dla numeru telefonu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez NAU Mobile lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
6. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej abonamentu dla numeru telefonicznego, którego dotyczy nienależyte wykonanie

Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.

7. Wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 5 lit. b i ust. 6 powyżej, nie może łącznie przekroczyć wysokości kar umownych przewidzianych w ust. 3 powyżej obliczonych dla tego samego okresu, tj. odpowiednio liczby dni obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub liczby dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług.
8. NAU Mobile dokonuje wypłaty należności na rzecz Abonenta w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji Abonenta, na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji, przy czym kwoty takich należności mogą zostać zaliczone na poczet przyszłych płatności Abonenta, jeżeli Abonent złożył taki wniosek.
9. Jeżeli abonentowi przysługuje uprawnienie, o którym mowa w art. 72a ust. 1 Prawa Telekomunikacyjnego, do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, a do zmiany dostawcy usługi nie doszło z przyczyn leżących po stronie NAU Mobile, abonentowi przysługuje odszkodowanie, zgodnie z ust. 10-12.
10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 9, z przyczyn leżących po stronie NAU Mobile jako dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje od NAU Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków telefonicznych z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
11. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 9, z przyczyn leżących po stronie NAU Mobile jako nowego dostawcy tej usługi, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od NAU Mobile za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
12. W przypadkach, o których mowa w ust. 10 i 11, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z abonentem przez nowego dostawcę usługi terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
13. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania Umowy.

#### § 17 Opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy

1. Jeśli przy zawarciu Umowy NAU Mobile udzielił Abonentowi Ulgi, wówczas w przypadku rozwiązania tej Umowy - przed upływem określonego w Umowie jej czasu oznaczonego – przez Abonenta lub przez NAU Mobile z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Ulgi określonej w Umowie, pomniejszanej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta bez zachowania terminów wypowiedzenia na skutek przeniesienia numeru telefonicznego do innego dostawcy usług, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz NAU Mobile opłaty w wysokości równej abonamentowi za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż abonament za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o należność wynikającą z obowiązku zwrotu Ulgi, o ile taki obowiązek ciąży na Abonencie zgodnie z ust. 1.
3. Abonent dokona zwrotu Ulgi, o którym mowa w ust. 1, na podstawie dostarczonego mu wezwania do zapłaty. Wezwanie może być dostarczone wraz z Rachunkiem Telefonicznym lub w odrębnym piśmie.

#### §18 Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent będący Konsumentem lub osobą fizyczną zawierającą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, ma prawo bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, a w przypadku zawarcia Umowy, z którą wiąże się również wydanie Abonentowi towaru - w terminie 14 dni od wydania tego towaru. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Abonent może skorzystać ze stosowanego przez NAU Mobile formularza odstąpienia od umowy. Wzór formularza odstąpienia od Umowy udostępniany jest za pośrednictwem DOK i dostępny jest na stronie internetowej NAU Mobile [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl), a także doręczany Abonentowi, o którym mowa w ust. 1, na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.
3. Abonent, o którym mowa w ust. 1, może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
4. Jeżeli NAU Mobile na żądanie Abonenta, o którym mowa w ust. 1, rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez NAU Mobile do chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Abonenta, o którym mowa w ust. 1, wszelkie płatności dokonane przez tego Abonenta - z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej - zostaną zwrócone w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez NAU Mobile oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
6. Szczegółowe informacje o warunkach, sposobie odstąpienia przez Abonenta, o którym mowa w ust. 1, od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz o zasadach zwrotu świadczeń i ponoszenia kosztów przez strony znajdują się w odrębnym dokumencie doręczonym temu Abonentowi przed zawarciem Umowy.
7. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy NAU Mobile wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta, o którym mowa w ust. 1, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.

#### §19 Postanowienia końcowe

1. Regulamin, Regulaminy Promocji i Regulaminy Usługi dostępne są na stronie internetowej NAU Mobile: [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl) oraz udostępniane są nieodpłatnie na każde żądanie Abonenta.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 25.09.2023 roku.