

Informacja o zmianie warunków umownych dla abonentów NAU Profit sp. z o.o. (NAU Mobile)

Szanowni Państwo,

Nowe Prawo komunikacji elektronicznej (PKE) zmienia zasady, na jakich przedsiębiorcy telekomunikacyjni świadczą swoje usługi. Mamy zatem obowiązek dostosowania warunków Państwa umowy do nowych przepisów. Zmiany polegają w większości na przyznaniu Państwu dodatkowych uprawnień. Wprowadzane zmiany nie skutkują podwyżką opłat.

Przepisy wprowadzające PKE dają nam także możliwość wdrożenia do umowy klauzuli modyfikacyjnej, tzn. postanowień określających w jakich sytuacjach i na jakich zasadach możemy w przyszłości zmienić Państwu warunki świadczenia usług, w tym wysokość opłat (przy czym jak wskazywaliśmy wyżej – na ten moment nie podnosimy Państwu żadnych opłat).

Poniżej znajdują Państwo zwięzły opis wprowadzanych zmian, natomiast dokładna treść wprowadzanych postanowień znajduje się w Załączniku nr 1.

Jeżeli zgadzają się Państwo na zmiany, nic nie trzeba robić – zmienione warunki wejdą w życie bez podpisywania jakichkolwiek dokumentów w dniu 09.01.2025 r. Wyjątkiem są postanowienia regulujące zmianę umowy na czas nieokreślony zgodnie z pkt 1) poniżej, które wejdą w życie w dniu 09.02.2025 r.

W braku zgody na wprowadzenie proponowanych zmian, mogą Państwo rozwiązać umowę w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego zawiadomienia, bez obowiązku zwrotu ewentualnych ulg udzielonych Państwu lub zapłaty innego odszkodowania.

Wprowadzenie klauzuli modyfikacyjnej w umowach, które w dniu 09.02.2024 r. będą obowiązywały na czas nieokreślony:

- 1) Wprowadzamy postanowienia regulujące jednostronną zmianę warunków umowy obowiązującej na czas nieokreślony, w tym w zakresie opłat. Wprowadzenie takich zmian będzie możliwe w przypadku wystąpienia jednej z okoliczności wymienionych w nowych postanowieniach (szczegóły - sprawdź Załącznik nr 1). O zmianach będziemy informować z odpowiednim wyprzedzeniem. W przypadku braku zgody na zaproponowane przez nas zmiany warunków umowy, będą mogli Państwo rozwiązać umowę bez obowiązku zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg.

Zmiany wprowadzane do wszystkich umów w związku z dostosowaniem do PKE:

- 2) Zmieniamy istniejące w Państwa umowie postanowienia regulujące zasady jednostronnej zmiany umowy przez Operatora, w tym w zakresie opłat.
 - a) Według nowych zasad, będziemy mogli zmienić warunki umowy w zakresie wynikającym ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, wprowadzając zmiany wyłącznie dla Państwa korzystne lub mające wyłącznie charakter administracyjny. Zmiany takie będziemy mogli zastosować zarówno w umowie na czas określony, jak i nieokreślony. O zmianach będziemy informować z odpowiednim wyprzedzeniem, dając możliwość rozwiązania umowy. Wypowiedzenie przez Państwa z tego powodu

umowy obowiązującej na czas określony będzie wiązało się z koniecznością zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg.

- 3) Wprowadzamy zmiany w procedurze odłączania usług w przypadku zalegania przez Państwa z płatnościami. W przypadku wystąpienia zaległości, najpierw dokonamy ograniczenia świadczenia usługi, a w przypadku usług gdzie takie ograniczenie nie będzie możliwe – zawieszenia ich świadczenia. Powyższe działania poprzedzone zostaną odpowiednimi powiadomieniami i wyznaczeniem stosownych terminów na zapłatę. Po dokonaniu powyższych działań, jeżeli w dalszym ciągu nie zostaną uiszczone zaległości, dokonamy zawieszenia świadczenia usługi (jeżeli wcześniej została ograniczona), a w końcu rozwiązania umowy (jeżeli wcześniej usługa została już zawieszona). Działania powyższe wstrzymamy w okresie rozpatrywania reklamacji (jeżeli zostanie złożona), pod warunkiem zapłaty bezspornych należności. Powyższe zasady nie znajdą zastosowania, jeżeli opóźnienia w zapłacie opłat za świadczoną usługę będą uporczywe. W takim wypadku zastosowanie znajdzie uproszczona procedura, zgodnie z którą dokonamy zawieszenia świadczenia usługi po 14 dniach od bezskutecznego powiadomienia o obowiązku zapłaty.
- 4) Wprowadzamy szczególne regulacje dotyczące umów obejmujących oferty wiązane, tj. obejmujących co najmniej usługę internetu lub telefonii wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym. W przypadku objęcia umową także usług innych niż usługi komunikacji elektronicznej (np. licencje na oprogramowanie), będą one podlegały takim samym zasadom jak usługi główne w zakresie:
 - a. zasad przedłużenia umowy na czas nieokreślony i jej rozwiązania po tym czasie,
 - b. zasad jednostronnej zmiany warunków umowy przez operatora,
 - c. zachowania ciągłości świadczenia usługi w przypadku zmiany operatora,
 - d. jeżeli są Państwo konsumentami – także w zakresie możliwości wypowiedzenia umowy w przypadku niezgodnego z umową wykonania usługi.
- 5) Rozszerzamy możliwość rozwiązania umowy w formie dokumentowej. Z prawa wyboru tej formy będzie można skorzystać w każdym przypadku, w którym umowa mogła być zawarta w formie dokumentowej. Wymagane prawem powiadomienie o otrzymaniu od Państwa oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej będziemy mogli przesłać także za pomocą poczty elektronicznej.
- 6) Doprecyzujemy zakres informacji, jakie prześlemy Państwu przed automatycznym przedłużeniem umowy na czas nieokreślony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony, oprócz dotychczas wskazanych w umowie informacji, doręczymy także informację o tym jak zmienią się warunki umowy po jej przedłużeniu. Informacja o najkorzystniejszych ofertach będzie natomiast dotyczyła usług, objętych przedłużaną umową.

Zmiany w umowach z konsumentami:

- 7) Wprowadzamy Państwu możliwość rozwiązania umowy w przypadku występowania po naszej stronie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym

wykonaniem usług a warunkami określonymi w umowie (np. w zakresie jakości usług). Rozwiązanie umowy następuje w takim wypadku bez ponoszenia dodatkowych opłat, w tym zwrotu ulg. Zmiany te nie dotyczą usługi dostępu do internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej w rozumieniu art. 305 ust. 1 PKE. Skorzystanie z powyższego prawa rozwiązania umowy wymaga wyczerpania postępowania reklamacyjnego. W odniesieniu do ofert wiązanych, konsumenci mogą skorzystać z powyższego prawa w odniesieniu do całej umowy.

Dodatkowo, niezależnie od powyższych zmian, wszystkie dotychczasowe odwołania w treści wzorców do przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne będą uważane za odwołania do odpowiadających im lub regulujących daną kwestię przepisów Prawa komunikacji elektronicznej.

Szczegółowy wykaz zmian w trwających umowach abonenckich

Numeracja w tabeli odpowiada numeracji zmian opisanych w piśmie przewodnim.

Lp.	Nowa treść postanowienia
1)	<p>Wprowadzamy do warunków umów, które w dniu 09.02.2025 r. będą obowiązywały na czas nieokreślony, następujące postanowienia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, a także Umowy, która uległa przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie uzgodnionego przez Strony czasu określonego, Operatorowi przysługuje prawo jednostronnej zmiany jej warunków w przypadku wystąpienia następujących okoliczności:<ol style="list-style-type: none">a. wydanie orzeczenia sądowego (w tym wyroku lub postanowienia) lub aktu administracyjnego (w tym postanowienia lub decyzji, innej niż decyzja Prezesa UKE, lub innego aktu wydanego przez organ administracji publicznej w granicach jego kompetencji prawnych (stanowiska, rekomendacji, zalecenia, wytycznych, opinii, interpretacji lub wyjaśnienia przepisów), którego treść ma realny i bezpośredni wpływ na wykonywanie przez Operatora Umowy, w tym poprzez nałożenie nowych obowiązków lub zmianę, skonkretyzowanie lub doprecyzowanie obowiązków dotychczasowych, co przekłada się na konieczność zmodyfikowania Umowy;b. postęp technologiczny lub rozwój gospodarczy, umożliwiający rozszerzenie zakresu świadczonych usług lub usług dodatkowych, wprowadzenie nowych funkcjonalności lub udogodnień, poprawienie jakości Usług (w tym poprawienia parametrów), udostępnienie usług kolejnym kategoriom klientów, zmodernizowanie dotychczasowych sposobów zawierania umów lub kanałów komunikacji z Abonentem lub zrezygnowanie z przestarzałych technologii – przy czym takie wprowadzenie ulepszeń nie powinno powodować zwiększenia należnych opłat;c. brak zainteresowania Abonentów daną usługą, usługą dodatkową lub jej elementem lub funkcjonalnością (tj. gdy korzysta z niej/niego mniej niż 1% ogółu naszych Abonentów);d. nieplanowane w momencie zawarcia Umowy zakończenie obowiązywania lub zmiana (z przyczyn nieleżących od Operatora) umowy zawartej z podmiotem trzecim (w tym z podmiotem uprawnionym z tytułu praw autorskich lub praw pokrewnych), która to umowa pozostaje niezbędna do świadczenia usługi;e. przekładający się realnie i bezpośrednio na wzrost lub spadek kosztu świadczenia usługi i niezależny od Operatora (przynajmniej jedno z poniższych zdarzeń):<ol style="list-style-type: none">i. wynikających wprost z przepisów prawnych wzrost lub spadek ponoszonych przez Operatora wydatków składających się na koszt pracy (w tym wysokości należnej składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, składki na Fundusz Pracy, składki na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, podatku lub innej daniny

publicznej w tym zakresie, a także wzrost lub spadek minimalnego wynagrodzenia za pracę);

ii. wzrost lub spadek ceny towaru lub usługi nabywanej przez Operatora na potrzeby prowadzonej działalności oraz realizacji Umowy, w tym cen dostępu telekomunikacyjnego, nabycia lub licencji praw autorskich lub pokrewnych, energii, wody, gazu, usług bankowych, kosztów międzyoperatorskich, nabycia, wykonania, remontu, modernizacji lub utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej lub systemu informatycznego niezbędnego do prowadzenia działalności i świadczenia Usługi (w szczególności w przypadku wyższego niż prognozowany przez Narodowy Bank Polski w momencie zawierania Umowy [o ile taka prognoza została wydana] wzrostu rocznego wskaźnika cen dotyczących tego towaru lub usługi, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego);

f. wystąpienie przypadku Siły wyższej, w wyniku którego nie jest możliwe świadczenie usług w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach;

g. nieprzewidziana w momencie zawarcia Umowy i niezależna od Operatora utrata możliwości świadczenia usług w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach, w tym poprzez zaprzestanie, zawieszenie lub ograniczenie zakresu świadczenia usługi podmiotu trzeciego, która jest niezbędna do świadczenia usług Abonentowi

2. Ewentualne zmiany warunków Umowy będą następowały wyłącznie proporcjonalnie do zaistniałych okoliczności, a ewentualne podniesienie cen – nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym. Podniesienie ceny danej Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie co najmniej 12 miesięcy obowiązywania Umowy na tę Usługę. Dodatkowo – każda z opisanych w ust. 1-2 przesłanek musi realnie przekładać się na planowaną zmianę (przykładowo: wzrost ceny usługi, którą Operator nabywa na potrzeby swojej działalności i realizacji Umowy, musi faktycznie wpływać na wzrost ponoszonego kosztu dostarczenia Usługi objętej podwyżką).

3. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej na mocy powyższych postanowień, Operator:

a. Doręcza treść proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania takich informacji w inny sposób;

b. Publikuje na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany,

- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy i związanych z tym skutkach.

4. Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.

5. Rozwiązanie Umowy dokonane zgodnie z ust. 4 nie wiąże się z obowiązkiem zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy.

2)	<p>Obecne postanowienia umowy o możliwości jej jednostronnej zmiany przez operatora otrzymują następujące brzmienie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Niezależnie od czasu na jaki zawarto umowę, Operatorowi przysługuje prawo jednostronnej zmiany jej warunków (w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku), w przypadku gdy:</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>konieczność wprowadzenia zmian wynika:</i> <ol style="list-style-type: none"> i. <i>bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,</i> ii. <i>z decyzji Prezesa UKE;</i> b. <i>proponowane zmiany:</i> <ol style="list-style-type: none"> i. <i>są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,</i> ii. <i>mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.</i> 2. <i>W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej na mocy ust. 1, Operator:</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Publikuje na stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.</i> b. <i>Bezwzględnie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem, doręcza Abonentowi na trwałym nośniku opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach.</i> 3. <i>Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.</i> 4. <i>Rozwiązanie Umowy dokonane zgodnie z ust. 3 wiąże się z:</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>obowiązkiem zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy, z pomniejszeniem proporcjonalnym do czasu, w którym Umowa obowiązywała - w przypadku zmian wprowadzanych zgodnie z ust. 1 w umowie obowiązującej na czas określony,</i> b. <i>brakiem obowiązku zwrotu ulg udzielonych przy zawarciu umowy - w pozostałych przypadkach.</i>
3)	<p>Postanowienia regulujące zasady zawieszenia świadczenia usług lub rozwiązania umowy z powodu zaległości Abonenta w płatnościach otrzymują następujące brzmienie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należnych opłat, Operator ma prawo ograniczyć świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie świadczenia usług może polegać na zablokowaniu inicjowania usług lub korzystania z transmisji danych. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z Numerami Alarmowymi.</i>

	<p>2. Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.</p> <p>3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiścił należności nieobjęte reklamacją.</p> <p>4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.</p> <p>5. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Operator powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny co najmniej 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.</p> <p>6. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 1 – 5 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Operatora.</p> <p>7. Postanowień ust. 1 – 5 nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Operator może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni”.</p>
4)	<p>Wprowadzamy do warunków umowy następujące postanowienia dotyczące umów na oferty wiązane:</p> <p>1. W przypadku, gdy konsument zawiera z Operatorem umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, postanowienia Umowy lub Regulaminu dotyczące:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony, b) zasad dokonywania przez Operatora jednostronnej zmiany warunków Umowy, c) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Operatora, d) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, <p>- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką umową.</p> <p>2. Jeżeli umowę określoną w ust. 1 zawiera niebędący konsumentem Abonent, będący mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt d).</p> <p>3. Jeżeli konsument ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Operatora, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową.</p>

	<p>4. W przypadku złożenia przez Abonenta określonego w ust. 1 zamówienia na dodatkowe Usługi termin obowiązywania umowy, o której mowa w ust. 1, nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.</p>
5)	<p>Usuwa się z warunków umowy wszelkie postanowienia ograniczające możliwość wypowiedzenia umowy w drodze oświadczenia złożonego w formie dokumentowej, poprzez pocztę elektroniczną. W szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ograniczenie, zgodnie z którym wypowiedziana w formie dokumentowej może tylko umowa zawarta w formie dokumentowej zmieniane jest na wskazanie, że wypowiedzenia w formie dokumentowej może być każda umowa, która mogła być zawarta w formie dokumentowej; - ograniczenie, zgodnie z którym umowa może zostać wypowiedziana w formie dokumentowej jedynie przez konsumenta. <p>Postanowienia regulujące postępowanie Operatora, w związku z otrzymaniem oświadczenia w formie dokumentowej o rozwiązaniu Umowy, otrzymują następujące doprecyzowanie:</p> <p><i>„Powiadomienie Abonenta przez Operatora o otrzymaniu oświadczenia Abonenta w formie dokumentowej może być także doręczone pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu”.</i></p>
6)	<p>Postanowienia regulujące zasady informowania Abonenta o nadchodzącym automatycznym przedłużeniu Umowy otrzymują następujące brzmienie:</p> <p><i>„Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, Operator informuje Abonenta na Trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta. Powiadomienie obejmuje informację o automatycznym przedłużeniu Umowy Abonenckiej, zmianach warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Operatora pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą Umową Abonencką”.</i></p>
7)	<p>Do warunków umów zawartych z konsumentami wprowadza się następujące postanowienia regulujące wypowiedzenie umowy z powodu nienależytej jakości świadczonych usług:</p> <p><i>„1. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Umową, Regulaminem lub przepisami prawa, konsumentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.</i></p> <p><i>2. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do internetu, chyba że konsument, niebędący przedsiębiorcą, zawarł umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, tj. umowę określoną w art. 305 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.</i></p>

	<p>3. W przypadku umowy wskazanej w ust. 2, prawo jej wypowiedzenia przed upływem okresu obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Operatora, obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową”.</p>
--	---