

## REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

(obowiązuje od 09.01.2025 roku)

### 1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

- a. Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez: **NAU Profit Sp. z o. o.** z siedzibą w Warszawie (00-389), przy ulicy Smulikowskiego 6/8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000397995, posiadającą NIP: 5252517952, REGON: 145830456, kapitał zakładowy w wysokości: 2.000.000,00 złotych, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12056 (zwaną dalej: „NAU Mobile”).
- b. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze w godzinach od **8:00 do 16:00**. Nie wpływa to jednak na terminy, w których zobowiązani jesteśmy coś dla Ciebie zrobić.

### 2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „Regulaminem ogólnym”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:
- (1) **Umowa** – nasza Umowa abonencka;
  - (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
  - (3) **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
  - (4) **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;
  - (5) **Regulamin szczególny** – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;
  - (6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;
  - (7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).
- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.

- d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na Trwałym Nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej.

### 3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

- 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z nami (NAU Mobile) Umowę;
- 2) **Abonament** - to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;
- 3) **Aktywacja** - rozpoczęcie świadczenia Ci przez nas Usług przy wykorzystaniu określonej Karty SIM;
- 4) **Autoryzacja Abonenta** - potwierdzenie przez nas (NAU Mobile) Twojej (Abonenta) tożsamości na podstawie Hasła Umowy lub podania przez Ciebie Twojego imienia i nazwiska, adresu korespondencyjnego oraz numeru PESEL;
- 5) **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);
- 6) **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy;
- 7) **Dane aktywacyjne:**
  - w przypadku Klienta/Abonenta będącego osobą fizyczną: imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, adres korespondencyjny;
  - w przypadku Klienta/Abonenta niebędącego osobą fizyczną: nazwa, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informacja o wpisie w innym właściwym rejestrze, siedzibę i adres korespondencyjny.
- 8) **Dane o Lokalizacji** - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu w sieciach telekomunikacyjnych lub wystawienia Rachunku Telefonicznego;
- 9) **Dane Transmisyjne** - dane przetwarzane w celu przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące geograficzne położenie telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej;
- 10) **Dział Obsługi Klienta (DOK)** – to nasza (NAU Mobile) jednostka organizacyjna powołana do obsługi Klientów i Abonentów, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków świadczenia naszych Usług, wykonywania Umowy oraz informacji o naszych ofertach, a także rozpatrywania reklamacji i obsługi serwisowej Abonenta. Z naszym DOK możesz się kontaktować korespondencyjnie pod adresem: Dział Obsługi Klienta NAU Profit Sp. z o.o. ul. Wyrbrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa; telefonicznie pod numerem tel.: +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z

pakiem taryfowym dostawcy usług), a także mailowo pod adresem: e-mail dok@naumobile.pl .

- 11) Hasło Umowy** - losowy, automatycznie generowany ciąg cyfr oraz liter przypisany indywidualnie do Indywidualnego Konta Abonenta;
- 12) Kaucja** - kwota pieniężna służąca zabezpieczeniu należności na rzecz NAU Mobile, wpłacona przez Klienta lub Abonenta;
- 13) Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnosząca o zawarcie Umowy lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług;
- 14) Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta kod cyfrowy, przypisany do Karty SIM, umożliwiający korzystanie z Usług poprzez Kartę SIM;
- 15) Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający jej odblokowanie;
- 16) Konsument** - to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);
- 17) Indywidualne Konto Abonenta** – tworzone przez nas (NAU Mobile) indywidualne konto przypisane do Ciebie jako Abonenta, służące do rozliczania należności z tytułu świadczonych Ci Usług. Na Twój wniosek, do Indywidualnego Konta Abonenta może być przypisana więcej niż jedna Umowa;
- 18) Karta SIM** – to ta wydawana Ci przez nas mała plastikowa karta z mikroprocesorem, którą umieszczasz w swoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym (np. smartfonie) w celu odbioru Usług Mobilnych, do której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący).
- 19) Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- 20) Limit Kredytowy** - określona kwotowo w Umowie wartość Usług, z których możesz korzystać na podstawie Umowy, po przekroczeniu której będziemy uprawnieni do wstrzymania wykonywania Umowy i żądania wpłaty Kaucji;
- 21) MMS** - wiadomość multimedialna;
- 22) Numer Tymczasowy** – to wskazany w Twojej Umowie numer telefoniczny, który umożliwia Ci korzystanie z Usług do czasu zakończenia procesu przeniesienia numeru telefonicznego (o ile złożyłeś wniosek o przeniesienie numeru);
- 23) Numer abonencki** – potocznie ujmując jest to Twój numer telefonu (numer MSISDN), który przyznajemy Ci w wyniku zawarcia umowy;
- 24) Operator** – to wbrew pozorom nie my, tylko podmiot trzeci-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. Jest to dostawca Sieci Mobilnej, z którym zawarliśmy umowę hurtową, dzięki czemu możemy oferować Ci świadczenie naszych Usług Mobilnych na tej Sieci Mobilnej;

- 25) Operator Zagraniczny** – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową;
- 26) Opłata Aktywacyjna** - wskazana w Dokumentacji umownej kwota, którą płacisz nam jednorazowo za przyłączenie do Sieci.
- 27) Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- 28) PKE** - to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- 29) Pakiet Taryfowy** – jest to zestaw Usług, jakie świadczymy Ci na zasadach określonych w Twojej Dokumentacji umownej, a który różni 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 lub MMS możliwych do wysyłki, ilością pakietowej transmisji danych lub stosowaniem innych stawek za korzystanie z Usług’
- 30) Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu posłużyć się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385<sup>5</sup> Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);
- 31) Rachunek Telefoniczny** – to faktura lub inny dokument, na podstawie którego płacisz nam należności za Usługi. Rachunek Telefoniczny wystawiamy jest dla należności rozliczanych w ramach jednego Konta Abonenta;
- 32) RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 33) Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
- 34) Sieć Mobilna** – to publicznie dostępna ruchoma sieć telekomunikacyjna, w której zakończenia sieci nie mają stałej lokalizacji. Potocznie nazywa się ją czasem siecią komórkową;
- 35) Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;
- 36) SMS** - krótka wiadomość tekstowa;

- 37) Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl);
- 38) Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy routery;
- 39) System Selfcare** – to elektroniczna platforma udostępniana przez nas pod adresem <https://selfcare.naumobile.pl/>, za pośrednictwem której możesz sprawdzić m. in. (stosownie do bieżących możliwości Systemu Selfcare) zakres Twoich Usług, stan Twoich płatności i kontaktować się z nami. Logujesz się tam za pomocą loginu (to podany przez Ciebie przy zawarciu Umowy adres e-mail lub numer telefonu) i hasła (pierwsze hasło ma charakter jednorazowy i będzie wysłane na Twój login, hasło stałe musisz później ustawić stosownie do instrukcji wyświetlających się na ekranie);
- Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;
- 40) Trwały nośnik** – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS;
- 41) Ulga** – to zmniejszenie należnych nam od Ciebie opłat, z tytułów i w wysokości określonych w Twojej Dokumentacji umownej;
- 42) Umowa zawarta na odległość** – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na naszej Stronie Internetowej lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej);
- 43) Umowa zawarta poza lokalem** – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
- (1)** przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy,
  - (2)** w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
  - (3)** w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
  - (4)** podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport. W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym lokalem (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.
- 44) Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;
- 45) Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telefonii lub dostępu do Internetu;
- 46) Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej;
- 47) Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 48) Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej;
- 49) Użytkownik końcowy** - osoba, która korzysta z Usług Mobilnych (o Usługach Mobilnych przeczytasz w Regulaminie szczególnym świadczenia Usług Mobilnych).
- 4. W jakiej formie zawiera się Umowę i składa inne oświadczenia?**
- a. Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). Na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:
    - (1)** Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
    - (2)** Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.
  - b. Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).
  - c. Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
  - d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
    - (1)** pisemnej;
    - (2)** elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);

(3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).

Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.

- e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

## 5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.

b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:

(1) **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną:** Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

(2) **Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną:** Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

c. Miej proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.

d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:

(1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu) *albo*

(2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE. Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.

## 6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie – jeśli zalegasz w płatnościach za Usługi świadczone na podstawie innych Umów zawartych z Nami. Po czwarte – zerknij proszę na poniższe postanowienia. Opisujemy tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy, ale też przypadki, w których możemy ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach. Oczywiście poinformujemy Cię o wystąpieniu takich zastrzeżeń.

b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:

(1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;

(2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;

c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:

(1) odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);

(2) zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:

- przedpłaty w wysokości (łącznie): Opłaty Aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;

- kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.

d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.

e. Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwimy Cię jeszcze do zapłaty zaległości i wyznaczmy na to dodatkowo co najmniej 7 dni. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.

f. Pamiętaj proszę, że ani przedpłata ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).

g. Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to powinieneś uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłaciłeś je pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Musisz to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.

h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).

## 7. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisujemy dokładnie poniżej.
- b. Jesteś zobowiązany do zapłaty należności w terminie do 14 dni od daty wystawienia Rachunku Telefonicznego w postaci elektronicznej. Możemy ograniczyć świadczenie Ci Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.
- c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d. „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
  - a. Ograniczenia lub
  - b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).  
Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczymy dodatkowy, 3 - dniowy termin na zapłatę.
- e. Jeżeli złożysz reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.
- f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszanej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Ciebie o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
- h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
- i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

## 8. Na czym polega konsumentkie prawo odstąpienia od Umowy?

- a. Konsumentkie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiemy Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.
- b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;
- c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d. Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.
- e. Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

## 9. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

- a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdego Rachunku Telefonicznego. Taki wykaz zawiera:
  - (1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
  - (2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.
- b. Jeżeli korzystasz z Usług przedpłaconych, to podstawowy wykaz Usług będziemy Ci doręczać jedynie, jeżeli zgłosisz nam takie żądanie. Jest to nieodpłatne, jednak wymogiem jest, ażebyś miał przydzielony przez nas numer oraz abyś podał nam swój adres kontaktowy. Pierwszy taki wykaz otrzymasz w przeciągu 14 dni od złożenia żądania, a kolejne do 10 dnia każdego miesiąca. Pamiętaj jednak proszę, że taki wykaz obejmie tylko te Usługi, które wykonaliśmy już po złożeniu Twojego żądania.

- c. Szczegółowy wykaz Usług dotyczy jedynie Usług telefonii z przydzielonym numerem. Zawiera on nieco więcej danych niż wykaz podstawowy. Uwzględniamy w nim bowiem informację o zrealizowanych dla Ciebie płatnych Usługach, z podaniem dla każdej z nich: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia świadczenia Usługi, czasu jej trwania oraz ceny (brutto i netto). Potocznie wykaz taki określany bywa mianem billingu.
- d. Szczegółowy wykaz doręczamy Ci z Rachunkiem Telefonicznym, jednak tylko na Twoje żądanie. Obejmuje on informacje od poprzedniego okresu rozliczeniowego, w którym złożono żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony termin zaprzestania doręczania tego wykazu. Możesz zawnieść albo o jeden taki wykaz za dany okres rozliczeniowy albo o doręczanie Ci takich wykazów cyklicznie, aż do upływu uzgodnionego z Tobą terminu.
- e. Możemy Ci też wydać poszerzony wykaz szczegółowy. Od standardowego szczegółowego wykazu różni się on okresem, którego dotyczy. Wykaz poszerzony może bowiem obejmować nawet do 12 okresów rozliczeniowych wstecz od miesiąca (lub momentu – w przypadku Usług przedpłaconych) złożenia przez Ciebie wniosku (Ty wskazujesz, za jaki czas potrzebujesz tego wykazu). Doręczymy Ci go w przeciągu 14 dni.
- f. Pamiętaj proszę, że szczegółowe wykazy (zarówno standardowe, jak i poszerzone) mogą podlegać opłacie wskazanej w Cenniku. Zwrócimy Ci ją jednak, jeżeli Twoja reklamacja mająca związek z tym wykazem zostanie uwzględniona.
- g. Rachunek Telefoniczny i wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych przesyłane są oraz udostępniane w zaakceptowany przez Ciebie sposób (w tym postaci elektronicznej na podany adres poczty elektronicznej). Akceptacja stosowania Rachunków Telefonicznych w postaci elektronicznej może być w każdym czasie wycofana.
- h. Wyjątkowo, jeżeli przepisy prawa nie stoją temu na przeszkodzie, możemy uwzględnić w Rachunku Telefonicznym opłaty za świadczone na Twoją rzecz 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, że przednio Cię o tym powiadomimy, a także wyjaśnimy Ci wszelkie okoliczności związane z uwzględnieniem tych opłat w późniejszym Rachunku Telefonicznym, w tym przyczyn i wysokości uwzględnienia wcześniej niewskazanych opłat.
- i. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

#### 10. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

- a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.
- b. Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowo postanowienia w tym zakresie może też zawierać Twoja Umowa (np. odnośnie prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie).

#### 11. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

- a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzi w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Umożliwiamy również w trakcie obowiązywania Umowy rozszerzenie zakresu Usług o Usługi dodatkowe), po spełnieniu wymagań określonych w Dokumentacji umownej (w tym np. dedykowanemu takim Usługom dodatkowym Regulaminowi promocji, czy Cennikowi), po ich odrębnym zamówieniu lub aktywowaniu, z czym może wiązać się obowiązek uiszczenia dodatkowej opłaty, na warunkach i w wysokości wskazanych w dotyczącej takiej Usługi dodatkowej Dokumentacji umownej. Informacje na ten temat dostępne są za pośrednictwem DOK i na naszej Stronie Internetowej. Informację o warunkach świadczenia i opłatach za takie Usługi dodatkowe znajdziesz w właściwej dla niej Dokumentacji umownej - jeżeli nie mówi ona nic innego, to do takich Usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy abonenckiej (w tym całej dotyczącej jej Dokumentacji umownej).
- b. „**Podstawowa obsługa serwisowa**” to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:
  - (1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
  - (2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
    - (1) świadczeniu Usług;
    - (2) działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
  - (3) informację o świadczonych Usługach.
  - (4) udzielanie informacji dotyczących wykonywania Umowy, w szczególności na temat Rachunków Telefonicznych lub rozliczeń pomiędzy Nami a Tobą;
  - (5) udzielania informacji o aktualnych ofertach lub promocjach.
- c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.
- d. W celu skorzystania z Podstawowej obsługi serwisowej możesz skontaktować się z nami:
  - i. 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 (pamiętaj, że w sobotę, niedzielę i dni świąteczne jesteśmy nieczynni),

- II. za pośrednictwem poczty elektronicznej [dok@naumobile.pl](mailto:dok@naumobile.pl),
  - III. za pomocą Systemu Selfcare.
- e. Mamy prawo rejestrować treść wykonywanych przez Ciebie połączeń z konsultantami DOK w celu usprawniania obsługi Klienta/Abonenta, pod warunkiem poinformowania o tym fakcie, chyba że nie wyrazisz na to zgody.
- f. Mamy prawo autoryzować Twoją tożsamość podczas każdego Twojego kontaktu z nami.

## 12. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

- a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.
- b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzając zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzenia Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.
- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi

sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

- e. W ramach zarządzania siecią i Usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów Sieci mobilnej.

## 13. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczanie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).
- b. Prezes UKE może nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie są pobierane wtedy za to opłaty. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu mogą one być wzajemnie udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów (zwróć jednak proszę uwagę na wyjątki od tej zasady przewidziane w Regulaminie szczególnym świadczenia Usług mobilnych). Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

- d. Zasadniczo treści Twoich komunikatów nie są monitorowane. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomnianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- e. Upoważniony podmiot może zobowiązać przedsiębiorcę telekomunikacyjnego do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

#### 14. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?

- a. Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem”).
- b. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które powinienesz nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy („Odszkodowanie za Usługę”). Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.
- c. Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:
- (1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
  - (2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
  - (3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

#### 15. Czym jest oferta wiązana i jakie wiążą się z nią skutki?

- a. Jeżeli jesteś Konsumentem i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE,

postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:

- (1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
  - (2) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
  - (3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,
  - (4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,  
- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.
- b. Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiążaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców lub organizacją pozarządową w rozumieniu Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, postanowienia lit. a stosuje się z wyłączeniem pkt (4).
- c. Jeżeli jako Konsument masz prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiążaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.
- d. Jeżeli jako Konsument złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiążaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

#### 16. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?

- a. Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to przejęciem Umowy). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.
- b. Przejęcie Umowy może nastąpić w przypadku śmierci Abonenta. Umowę może wówczas przejąć jego: małżonek, wstępny (np. rodzic, dziadek), zstępny (np. dziecko, wnuk), rodzeństwo (brat lub siostra) lub osoba, która wspólnie z nim zamieszkiwała w momencie śmierci. W takim przypadku wymagamy uregulowania wszystkich dotychczasowych należności umownych Abonenta. Konieczne jest wystąpienie do nas z wnioskiem o zawarcie nowej umowy – maksymalnie w przeciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta. Do zawarcia nowej Umowy, oprócz dokumentów potrzebnych do tego przy tradycyjnym jej zawieraniu potrzebujemy:
- (1) Karty SIM zmarłego Abonenta (oczywiście tylko, jeżeli ją od nas otrzymał);
  - (2) dokumentu potwierdzającego śmierć Abonenta (np. odpis aktu zgonu);
  - (3) dokumentu, który pozwoli ustalić stopień pokrewieństwa lub dowodu wspólnego zamieszkiwania ze zmarłym Abonentem.



## 17. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.
- c. Pamiętaj proszę, że jeżeli naruszymy nasze obowiązki umowne wobec Ciebie, to mogą przysługiwać Ci nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Ciebie dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.
- d. Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty związanej.

## 18. Co w przypadku Awarii?

- a. Musisz niezwłocznie poinformować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.
- b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 14 Dni Roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w takim czasie nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.
- c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:
  - (1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Bonifikatą**”);
  - (2) odszkodowania – liczymy je jako 1/30 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Karą umowną**”).

- d. Bonifikata lub Kara Umowna przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa co najmniej 3 godziny.
- e. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.
- f. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.
- g. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.
- h. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.
- i. W przypadku niedotrzymania przez nas terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, przysługuje Ci prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia przez nas Usług.

## 19. Kiedy i jak złożyć reklamację?

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
  - (1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
  - (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
  - (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegną one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
  - (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
  - (2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
  - (3) nie wykonaliśmy Usługi;
  - (4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.
- c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
  - (1) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
  - (2) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
  - (3) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;
  - (4) za pomocą formularza na naszej Stronie Internetowej (w tym poprzez System Selfcare).
- d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
  - (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
  - (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
  - (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
  - (4) okres, którego dotyczy reklamacja;

- (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
- (6) przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);
- (7) Twój numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
- (8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
- (9) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym - zamiast wypłaty, możesz też zawnieść o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
- (10) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej).
- Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.
- Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie – niezwłocznie wyznaczmy Ci na to dodatkowy, 14-dniowy termin. Prosimy, ażebyś uzupełnił reklamację w tym czasie. W przeciwnym razie będziemy bowiem mogli pozostawić ją bez rozpoznania.
- e. Potwierdzenie reklamacji prześlemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskażemy dzień złożenia reklamacji oraz dane naszej jednostki, która rozpatrzy Twoją reklamację (nazwę, adres i numer telefonu).
- f. Rozpatrzmy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- g. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
- (1) nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
  - (2) dzień złożenia reklamacji;
  - (3) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
  - (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
  - (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- (6) nasze dane do szybkiego i efektywnego kontaktu w sprawie Twojej reklamacji (w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej);
- h. Jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji, odpowiedź wysłaną papierowo (choć możesz ją otrzymać także w inny sposób – spójrz na lit. i poniżej) prześlemy Ci listem poleconym, a każdorazowo uzupełnimy ją o uzasadnienie faktyczne i prawne
- i. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu.
- j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, na Twoje żądanie (złożone telefonicznie, mailowo albo na piśmie) niezwłocznie prześlemy Ci ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Daj nam proszę znać preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
- k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.
- 20. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?**
- a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. Zwracamy uwagę, że w tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej (w skrócie informację taką nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**).
- b. Możesz zażądać wydrukowania informacji o:
- (1) wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami;
  - (2) świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla Osób z niepełnosprawnością
- Te informacje mogą zostać wydrukowane z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki. Możesz je również znaleźć na naszej Stronie Internetowej.
- c. Na naszej Stronie Internetowej zapewniamy obsługę Osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy

(niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**d.** Jeżeli jesteś Osobą niewidomą lub słabowidzącą, to możemy wysłać Ci na Trwałym nośniku (mailowo lub korespondencyjnie): Dokumentację umowną, informację o danych zawartych na fakturze, wykaz usług, a także naszą Informację dla Osób z niepełnosprawnościami. Wybierz, w jakiej formie potrzebujesz takich dokumentów:

- (1) w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla Ciebie cyfrowo;
- (2) wydruk z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki.

**e.** Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

## 21. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

**a.** Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie i jesteśmy Administratorem tychże danych. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci z tego tytułu uprawnieniach przeczytasz w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta – załączamy ją do Umowy.

**b.** Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli takową złożysz – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.

**c.** Musimy jeszcze rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (Danych Transmisyjnych) o:

- (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
- (2) rodzaju połączenia;
- (3) czasie połączenia.

Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.

**d.** Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:

- (1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
- (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
- (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem

niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

**e.** Co do zasady nie przechowujemy ani nie uzyskujemy dostępu do danych w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE

**f.** Na zasadach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego (zwłaszcza art. 386 i nast. PKE) przestrzegamy tajemnicy komunikacji elektronicznej. Dane objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej mogą być ujawnione i udostępnione podmiotom do tego uprawnionym na mocy przepisów obowiązującego prawa, w tym np. podmiotom uprawnionym do wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, prokuratorom lub sądom.

**g.** Dane Transmisyjne przetwarzane są w zakresie i na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa przez Operatora, nas lub inne podmioty upoważnione, w celach świadczenia Usług, Twojej obsługi, 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 Twojej zgody, Dane Transmisyjne mogą być przetwarzane dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych NAU Mobile oraz świadczenia usług o podwyższonej opłacie.

## 22. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

**a.** Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 19 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi dostępu do Internetu, czy telefonii.

**b.** Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:

- (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
- (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem

wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

- c. Zarówno Twój, jak i nasz (NAU Mobile) udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Ciebie jako Konsumenta spór nie zostanie rozwiązany, każdorazowo podejmujemy (NAU Mobile) decyzję o zgodzie na nasz udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazujemy ją Ci na papierze lub innym Trwałym nośniku. Jeśli nie złożymy żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyrażamy zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

### 23. Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

- a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach wszelkich Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b. My również mamy obowiązek dbać o to, ażebyś miał aktualną wiedzę o naszych danych. Dlatego niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymywania takich wiadomości na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.
- c. Oczywiście, aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych (zarówno Twoich, jak i naszych) nie stanowi zmiany warunków Umowy.

### 24. Rachunek Telefoniczny oraz wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych

- a. Wraz z Rachunkiem Telefonicznym dostarczamy Ci 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 Ciebie połączeń.
- b. Na Twoje żądanie możemy dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych. Za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych musisz uiszczyć opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.
- c. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

- d. W przypadku Twojego żądania, dostarczymy szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożyłeś żądanie dostarczania takiego wykazu. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczymy w terminie 14 dni od dnia złożenia Twojego żądania.
- e. Rachunek Telefoniczny i wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych przesyłane są oraz udostępniane w zaakceptowany przez Ciebie sposób (w tym w formie elektronicznej na podany adres poczty elektronicznej). Akceptacja stosowania Rachunków Telefonicznych w formie elektronicznej może być w każdym czasie wycofana.
- f. Mamy prawo uwzględnienia w Rachunku Telefonicznym opłat za świadczone na Twoją rzecz 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, że przednio Cię o tym powiadomimy, a także wyjaśnimy Ci wszelkie okoliczności związane z uwzględnieniem tych opłat w późniejszym Rachunku Telefonicznym, w tym przyczyn i wysokości uwzględnienia wcześniej niewskazanych opłat.

### 25. E-FAKTURY

- a. Jeżeli dokonałeś Aktywacji E-faktury, Rachunek Telefoniczny w postaci elektronicznej (tzw. faktura elektroniczna, dalej w skrócie: „E-faktura”) wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług jest Ci przesyłany w formacie PDF na podany przez Ciebie adres e-mail z adresu poczty elektronicznej [komunikacja@naumobile.pl](mailto:komunikacja@naumobile.pl). Jesteś zobowiązany, aby poinformować nas o każdej zmianie adresu poczty elektronicznej.
- b. Jeżeli dokonałeś Aktywacji E-faktury to jej duplikat jest ponadto udostępniany w formacie PDF w systemie Self Care.
- c. W razie nieotrzymania E-faktury lub problemów technicznych z dostępem do E-faktury, powinieneś niezwłocznie zawiadomić o tym nasz Dział Obsługi Klienta NAU Mobile (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej – [www.naumobile.pl/pomoc/kontakt](http://www.naumobile.pl/pomoc/kontakt)).
- d. Wystawienie, udostępnienie i doręczenie Ci E-faktury nie podlega dodatkowej opłacie.
- e. Warunkiem otrzymywania przez Ciebie E-faktury na podany adres e-mail jest zawarcie z nami Umowy, dokonanie Aktywacji E-faktury w jeden ze sposobów wskazanych pod lit. g poniżej, brak Dezaktywacji E-faktury w oraz podanie przez Ciebie prawidłowego adresu e-mail.
- f. Za korzystanie z E-faktury możemy udzielać Ulg, jeżeli Twoja Dokumentacja umowna tak stanowi.
- g. Udzielenie przez Ciebie zgody na stosowanie E-faktur (w skrócie: „Aktywacja E-faktury”) oraz wycofanie takiej zgody (w skrócie: „Dezaktywacja E-faktury”) może być dokonana w każdym czasie w okresie obowiązywania Umowy w jeden z następujących sposobów:
- i. pisemnie przy zawieraniu Umowy lub w terminie późniejszym, poprzez wystanie żądania pod adres: Dział Obsługi Klienta NAU Profit sp. z o.o. ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa,

- ii. telefonicznie, poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta NAU Mobile, pod numerami telefonów: +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71,
  - iii. poprzez System Self Care,
  - iv. poprzez e-mail wysłany na adres poczty elektronicznej dok@naumobile.pl.
- h.** Aktywacja E-faktury oznacza Twoją rezygnację z otrzymywania faktury wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług w formie papierowej oraz akceptację przesyłania E-faktury do wglądu i do pobrania w formacie PDF na podany przez Ciebie adres e-mail.
- i.** Udostępnienie E-faktury nastąpi niezwłocznie po jej wystawieniu, nie później niż za Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w trakcie którego dokonano Aktywacji E-faktury.
- j.** Dezaktywacja E-faktury oznacza, że faktura wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług będzie Ci przesyłana w formie papierowej na podany przez Ciebie adres do korespondencji, a E-faktura wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług nie będzie przesyłana na podany przez Ciebie adres e-mail. Duplikat E-faktury nadal będzie udostępniany do wglądu i do pobierania w Systemie Self Care.
- k.** Zaprzestanie przesyłania E-faktur na podany przez Ciebie adres e-mail w związku z Dezaktywacją E-faktury (przywrócenie wystawiania oraz dostarczania faktur w formie papierowej) nastąpi nie później niż przy wystawieniu faktury za Okres Rozliczeniowy przypadający po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiła Dezaktywacja E-faktury.
- l.** Duplikaty E-faktur są udostępniane do pobrania w Systemie Self Care przez okres 13 miesięcy.