

INFORMACJA O ZMIANIE WARUNKÓW UMOWY

Data publikacji: 25 lutego 2026 r.

W NAU Profit Sp. z o.o. (zwanej dalej „NAU Mobile”) stale podnosimy jakość naszych usług i dbamy o pełną zgodność stosowanych przez nas dokumentów i stosowanych przez nas praktyk z przepisami prawa.

Informujemy o aktualizacji dokumentacji umownej, która zapewnia Państwu możliwość korzystania z nowoczesnych rozwiązań technologicznych oraz dostosowuje stosowane przez nas dokumenty do nowych wymogów ustawowych.

Zmianie ulegają następujące dokumenty:

- Regulamin ogólny świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- Regulamin szczególny świadczenia mobilnych usług komunikacji elektronicznej,
- Regulaminy ofert promocyjnych (aktualne Plany Taryfowe),
- Cennik usług w roamingu międzynarodowym i połączeń międzynarodowych,

Treść zmienionych dokumentów dostępna jest na stronie [www](http://www.naumobile.pl):

<https://naumobile.pl/pomoc/dokumenty/>

Poniżej przedstawiamy skróconą informację dotyczącą wprowadzanych zmian

I. ZMIANY TECHNOLOGICZNE

(obowiązujące od dnia 25 lutego 2026 r.)

1. Udostępnienie technologii 5G, VoLTE oraz Wi-Fi Calling

Technologie 5G, VoLTE (rozmowy w technologii LTE) oraz Wi-Fi Calling (rozmowy przez sieć Wi-Fi) zostają udostępnione bez dodatkowej opłaty aktywacyjnej we wszystkich Planach Taryfowych.

Aktywacja usług wymaga:

- posiadania kompatybilnego urządzenia, co oznacza:

– obsługujące technologie 5G / VoLTE / Wi-Fi Calling zgodnie ze specyfikacją producenta,

- posiadające aktywowaną funkcję obsługi tych technologii w ustawieniach urządzenia,
- wyposażone w aktualne oprogramowanie systemowe i oprogramowanie radiowe umożliwiające korzystanie z usług,

- **przebywania w zasięgu odpowiedniej sieci, co oznacza:**

- w przypadku 5G – dostęp do zasięgu sieci 5G operatora infrastrukturalnego,
- w przypadku VoLTE – dostęp do sieci LTE z włączoną usługą transmisji danych,
- w przypadku Wi-Fi Calling – połączenie z siecią Wi-Fi o stabilnym dostępie do internetu, zapewniającym możliwość transmisji danych głosowych.

- **włączenia przez Abonenta funkcji w urządzeniu oraz aktywacji usługi przez NAU Mobile.**

Aktywacja usługi na urządzeniu Abonenta następuje po kontakcie z Działem Obsługi Klienta i jest realizowana w ciągu 1 dnia roboczego.

2. Zasady rozliczania Wi-Fi Calling

Korzystanie z Wi-Fi Calling nie powoduje naliczania dodatkowej opłaty za samą technologię, jednak:

- połączenia na numery w Polsce są rozliczane zgodnie z krajowym planem taryfowym,
- połączenia na numery zagraniczne są rozliczane jak połączenia międzynarodowe zgodnie z aktualnym Cennikiem,
- korzystanie z Wi-Fi Calling za granicą może skutkować rozliczeniem połączenia jak krajowego lub międzynarodowego – zgodnie z zasadami obowiązującymi dla numeru docelowego, a nie według stawek roamingowych.

Usługa nie zastępuje dostępu do Internetu – transmisja danych realizowana jest przez dostawcę sieci Wi-Fi i może podlegać odrębnym opłatom wynikającym z umowy zawartej z dostawcą Internetu.

3. Wygaszanie technologii 3G (UMTS)

Operatorzy infrastrukturalni w Polsce oraz w niektórych innych krajach prowadzą proces wyłączenia sieci 3G.

W praktyce może to oznaczać, że:

- urządzenia nieobsługujące VoLTE mogą utracić możliwość realizowania połączeń głosowych w niektórych lokalizacjach, w których operatorzy infrastrukturalni zrezygnowali z sieci 3G
- w wybranych krajach (np. USA, Australia, Norwegia) wyłączono już sieci 2G i 3G – wykonywanie połączeń (w tym na numer alarmowy 112) możliwe jest wyłącznie w technologii VoLTE,
- brak kompatybilnego urządzenia może ograniczyć dostępność połączeń telekomunikacyjnych lub usług głosowych.

Zmiana ta wynika z modernizacji infrastruktury sieciowej przez operatorów infrastrukturalnych (w tym Polkomtel) i nie stanowi jednostronnej zmiany parametrów jakościowych usług świadczonych przez NAU Mobile.

II. ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

(obowiązujące od dnia 14 marca 2026 r.)

Na podstawie Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. (Dz.U. 2025 poz. 1371) zmienione zostały zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

1. Sposób składania reklamacji

Reklamacja może zostać złożona:

- pisemnie,
- elektronicznie (e-mail nadok@naumobile.pl, formularz),
- telefonicznie – w takim przypadku sporządzany jest protokół zgłoszenia,
 - ustnie do protokołu- w siedzibie NAU Mobile

2. Potwierdzenie reklamacji

Każda reklamacja jest potwierdzana przez NAU Mobile.

Potwierdzenie przekazywane jest w terminie do 14 dni w tej samej formie, w jakiej została złożona, chyba że Abonent wskaże inną formę komunikacji. W przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu osoba reprezentująca NAU Mobile, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku

Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

3. Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź udzielana jest w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Brak odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

4. Forma odpowiedzi

Abonent w treści reklamacji ma prawo wskazać preferowaną formę otrzymania odpowiedzi na reklamację (papierową, elektroniczną lub inną uzgodnioną).

W przypadku braku wskazania – odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie papierowej lub elektronicznej, jeśli Abonent wyraził zgodę na komunikację elektroniczną.

5. Duplikat odpowiedzi

W przypadku nieotrzymania odpowiedzi Abonent może żądać nieodpłatnego przekazania jej kopii lub duplikatu.

III. FAKTURY USTRUKTURYZOWANE (KSeF) – ZMIANY WARUNKOWE

W dokumentacji wprowadzono postanowienie o następującej treści:

„Z chwilą wejścia w życie ustawowego obowiązku korzystania z Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), wszystkie faktury wystawiane klientom biznesowym (B2B), tj. podmiotom posiadającym numer NIP, będą wystawiane w formie ustrukturyzowanej za pośrednictwem systemu KSeF.”

Odbiór faktury w systemie KSeF jest obowiązkiem klienta biznesowego.

NAU Mobile może dodatkowo udostępniać wizualizację faktury w formacie PDF.

W przypadku niedostępności systemu KSeF stosowane będą procedury awaryjne zgodne z przepisami podatkowymi.

Postanowienia wchodzą do dokumentacji z dniem 25 lutego 2026 r., natomiast ich stosowanie nastąpi z chwilą wejścia w życie odpowiednich przepisów podatkowych.

PRAWA ABONENTA

Jeżeli nie akceptują Państwo powyższych zmian, przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia doręczenia niniejszej informacji o zmianie warunków.

Oświadczenie o wypowiedzeniu może zostać złożone w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej – w sposób przewidziany dla zawarcia Umowy.

W przypadku wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu zobowiązania NAU Mobile może dochodzić roszczenia odszkodowawczego wyłącznie w zakresie dopuszczalnym obowiązującymi przepisami prawa.

Z poważaniem,

Zespół NAU Mobile