

REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA MOBILNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I WSPÓLNE.

1. Jeszcze kilka definicji.

Pojęcia pisane z wielkiej litery należy rozumieć tak, jak poniżej. Poza nimi stosujemy oczywiście pozostałe definicje z Dokumentacji umownej, a zwłaszcza te z Regulaminu ogólnego.

- a. **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. Przypisany jest do niej przydzielony Ci przez nas numer telefoniczny;
- b. **Operator** – to wbrew pozorom nie my, tylko podmiot trzeci. Jest to dostawca Sieci Mobilnej, z którym zawarliśmy umowę hurtową – dzięki czemu możemy oferować Ci świadczenie naszych Usług Mobilnych na tej Sieci Mobilnej.
- c. **Sieć Mobilna** – to publicznie dostępna ruchoma sieć telekomunikacyjna, w której zakończenia sieci nie mają stałej lokalizacji. Potocznie nazywa się ją czasem siecią komórkową.
- d. **Usługi Mobilne** – to publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, które świadczymy Ci w Sieci Mobilnej i bez stałej lokalizacji (czyli nie odbierasz ich w żadnym konkretnym lokalu, ale wszędzie tam, gdzie masz dostęp do Sieci Mobilnej). Konkretnie Usługi Mobilne, jakie Ci świadczymy określa Twoja Umowa. Mogą one obejmować np. Usługi z zakresu inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych, transmisji danych (dostępu do Internetu), wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych i multimedialnych oraz roamingu.

2. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Usług Mobilnych?

- a. **Usługi Mobilne świadczymy wyłącznie w zasięgu Sieci Mobilnych tych Operatorów, z którymi współpracujemy (a nie w zasięgu wszelkich możliwych do wyobrażenia Sieci Mobilnych).** Listę takich Operatorów znajdziesz na naszej Stronie Internetowej. Informację taką możesz uzyskać także kontaktując się z nami telefonicznie lub mailowo.
- b. Operatorzy posiadają i publikują aktualne informacje o: zasięgu ich Sieci Mobilnej, stosowanych przez nich technologiach i ich standardach, w tym jakości usług mobilnych świadczonych na ich Sieci Mobilnej, a także o krajach w których są one dostępne. Miejsca, gdzie publikują oni takie informacje podajemy razem z listą Operatorów współpracujących (tą, o której pisaliśmy pod

lit. a powyżej).

- c. Zasięg Sieci Mobilnej oraz dostępność w niej Usług Mobilnych zależy od wielu czynników wpływających na propagację fal radiowych. W szczególności mogą to być uwarunkowania:

- (1) geograficzne (np. ukształtowanie terenu, czy odległość od stacji bazowych);
- (2) urbanistyczne (np. typ i rozmieszczenie zabudowy, czy Twoja lokalizacja wewnątrz budynku);
- (3) techniczne (np. aktualne obciążenie danej Sieci Mobilnej);
- (4) atmosferyczne (np. mocne podmuchy wiatru, opady deszczu);
- (5) parametry techniczne Urządzeń telekomunikacyjnych z których korzystasz.

- d. Usługi Mobilne świadczone są w ramach istniejących możliwości technicznych Operatora w standardzie 2G (GSM), 3G (UMTS/HSPA) i 4G (LTE) i 5G oraz jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute) oraz międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. NAU Mobile dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa. Standard 3G (UMTS/HSPA) jest technologią wygaszaną, a jej całkowite wyłączenie przez Operatora planowane jest na rok 2026. W celu zapewnienia najwyższej jakości połączeń głosowych po wyłączeniu sieci 3G, Abonentom udostępnia się technologie VoLTE oraz Wi-Fi Calling (usługa Wi-Fi Telefon), które wymagają aktywacji przez DOK oraz posiadania kompatybilnego urządzenia i karty SIM.

- e. Nie gwarantujemy Ci przepustowości ani bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, gdy opuszczają one Sieć Mobilną Operatorów, z którymi współpracujemy (miej proszę na względzie, że jest to już poza naszą kontrolą).

- f. Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

- g. W ramach wszystkich Planów Taryfowych, NAU Mobile udostępniamy bezpłatne technologie VoLTE oraz Wi-Fi Calling (Wi-Fi Telefon), które umożliwiają realizację połączeń głosowych oraz przesyłanie wiadomości SMS/MMS odpowiednio przez sieć LTE lub dowolną sieć Wi-Fi. Korzystanie z tych technologii wymaga posiadania kompatybilnego urządzenia końcowego, karty uSIM oraz bezpłatnej aktywacji usługi poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

3. Jakie są zasady korzystania z Kart SIM?

- a. Przy zawarciu Umowy otrzymasz od nas Kartę SIM z przypisanym do Ciebie numerem telefonicznym.
- b. Karta SIM stanowi naszą własność – oddajemy Ci ją do używania wyłącznie na czas trwania Umowy. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz nam ją zwrócić.
- c. Twoim obowiązkiem jest:
 - (1) ochrona Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą;
 - (2) ochrona poufności informacji o zabezpieczeniach Karty SIM, a zwłaszcza o numerach PIN lub PUK,
 - (3) niezwłocznie informowanie nas o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W takim przypadku powinieneś też w przeciągu 7 dni zgłosić się do nas o wydanie jej duplikatu. Nie zwlekaj jednak z zawiadomieniem – bowiem aż do momentu otrzymania przez nas informacji o utracie Karty SIM, odpowiadasz za opłaty wynikające z używania jej przez osoby trzecie.
- d. Ze względów bezpieczeństwa, niezwłocznie po otrzymaniu od Ciebie informacji o utracie Karty SIM zawiesimy Ci świadczenie Usług Mobilnych – do czasu wydania Ci jej duplikatu. Aktywujemy nową Kartę SIM dopiero na Twój wniosek.
- e. Będziemy mieli prawo rozwiązać z Tobą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli będziesz się opóźniał z wnioskiem o wydanie duplikatu Karty SIM, nie będziesz go odbierał albo odmówisz wcześniej zamówionego przez Ciebie duplikatu. Wcześniej jednak wezwiemy Cię jeszcze do zrobienia tego i wyznaczmy Ci na to dodatkowy termin, co najmniej 7 – dniowy.
- f. Miej proszę na względzie, że przed wydaniem Ci duplikatu Karty SIM mamy obowiązek zweryfikować, czy aby Twój numer PESEL nie jest zastrzeżony. Weryfikujemy to za pomocą BIG Info Monitor. Jeżeli nie będziemy w stanie wydać Ci duplikatu z takich powodów (zastrzeżenia PESEL) – odpowiednio będziemy stosować postanowienia lit. e powyżej (czyli te o prawie rozwiązania Umowy).
- g. Duplikat Karty SIM wydamy Ci w sposób z Tobą uzgodniony, jednak uwzględniający nasze możliwości organizacyjne. Zasadniczo odbywa się to na Twój koszt - chyba, że wymiana wynika z okoliczności leżących po naszej (jako Dostawcy) stronie.
- h. Jeżeli nie złożysz wniosku o odblokowanie Karty SIM po upływie 30 dni od dnia zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, wówczas Karta SIM ulega unieważnieniu.

4. Jakie są zasady korzystania z Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przy Usługach Mobilnych?

- a. Do Sieci Mobilnej wolno Ci podłączać wyłącznie Telekomunikacyjne urządzenia końcowe spełniające wymagania przewidziane przepisami prawa, wymagania Sieci, posiadające świadectwo homologacji lub

odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci.

- b. Nie odpowiadamy (jako Dostawca) za niedostępność Usługi Mobilnej albo jej niedostateczną jakość, jeżeli powodem tego jest niezgodność z prawem Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
- c. Nie wolno Ci korzystać z Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, które mogłyby powodować zakłócenia pracy Sieci Mobilnej lub świadczenia Usług Mobilnych lub które są wykorzystywane do działań niezgodnych z prawem.
- d. Nie wolno Ci używać Karty SIM w Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych, które zostały skradzione albo które zostały zgubione przez inną osobę.
- e. Po Twojej stronie leży prawidłowe skonfigurowanie i działanie należących do Ciebie Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
- f. Możesz nam zgłosić kradzież lub zgubę Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W takim przypadku prześlemy informację o tym współpracującym z nami Operatorom – ich obowiązkiem będzie uniemożliwienie używania tego urządzenia w należącej do nich Sieci Mobilnej. Odbywa się to na zasadach przewidzianych w PKE (art. 339). Wymagane jest przedstawienie przez Ciebie oświadczenia o kradzieży lub zgubieniu Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, a także jego numeru identyfikacyjnego oraz dowodu jego nabycia lub innych danych, które pozwolą na jednoznaczne ustalenie kto jest jego właścicielem. Zgodnie z PKE, oświadczenie takie jest składane pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

5. Jak skontrolujesz stan zużycia limitów i wysokości Twoich wydatków?

- a. Będziesz otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Możesz monitorować wykorzystanie Usług, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Sposoby monitorowania tych usług są określone na stronie www.naumobile.pl. Powiadamiamy Abonenta będącego Konsumentem o wyczerpaniu limitu zużycia tych Usług w ramach wybranego przez niego Pakietu Taryfowego w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana Usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez nas. Jeżeli jesteś Konsumentem (nie dotyczy to Przedsiębiorców Jednoosobowych) powiadomimy Cię także o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia takiej Usługi w ramach Twojego pakietu (przed zużyciem), a także o jego wykorzystaniu (niezwłocznie). Może to np. dotyczyć sytuacji, w których masz umownie wyznaczony limit minut rozmów lub transferu danych internetowych w ramach miesięcznego Abonamentu.
- b. Minister właściwy do spraw informatyzacji prowadzi wykaz stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, z

których korzystanie nie wpływa na wykorzystanie limitu transmisji danych. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których przebywasz poza granicami kraju i korzystasz z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Zmiany w tym wykazie uwzględniamy w naszych zasadach rozliczania najpóźniej w terminie 14 dni (nie są to jednak zmiany warunków Umowy).

- c. Jeżeli Twoja Umowa nie mówi inaczej, Twój domyślny limit kredytowy w jednym Okresie Rozliczeniowym wynosi 300 zł brutto (czyli z VAT).
- d. Niezwłocznie powiadomimy Cię o osiągnięciu przez Ciebie limitu kwotowego, o którym mowa powyżej (lit. c). Mamy wówczas prawo wstrzymać Ci do końca danego Okresu Rozliczeniowego świadczenie tych odpłatnych Usług Mobilnych, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Świadczenie takich Usług Mobilnych może Ci jednak zostać wznowione jeżeli:
 - (1) udzielisz nam wyraźnej zgody na dalsze świadczenie takich Usług Mobilnych i naliczanie związanych z nimi opłat
 - lub
 - (2) udzielisz nam uzgodnionego, dodatkowego zabezpieczenia naszych należności, czyli wpłacisz nam kaucję.

6. Jakie są zasady świadczenia roamingu?

- a. Usługi roamingu są dostępne tylko, jeżeli tak stanowi Twoja Umowa. W takim przypadku masz możliwość korzystania z Sieci Mobilnych niektórych operatorów zagranicznych. Lista takich operatorów zagranicznych jest udostępniana przez Operatorów krajowych, z którymi współpracujemy. Informacje o tym, gdzie znajdziesz taką listę znajdują się w punkcie 2 lit. b niniejszego Regulaminu szczególnego.
- b. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonania połączeń i korzystania z innych usług w Sieciach Mobilnych zagranicznych operatorów może być czasowo ograniczona. Mogą za tym przemawiać względy techniczne lub inne okoliczności, które niestety pozostają poza naszą kontrolą.
- c. Jeżeli Twoja Umowa nie stanowi jednoznacznie, że Usługa jest dostarczana w roamingu, to świadczymy Ci ją wyłącznie na terytorium Polski. Nie dotyczy to jednak roamingu na terenie państw Unii Europejskiej i państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego, którego świadczenie jest uregulowane przepisami prawa oraz Cennika (tzw. Strefa Roamingowa 0).
- d. Miej proszę na względzie, że jeżeli korzystasz z Sieci Mobilnych operatorów zagranicznych, to zasady przetwarzania przez nich Twoich danych osobowych mogą być inne od tych stosowanych przez Nas (musisz je sprawdzić bezpośrednio u tych operatorów zagranicznych). Zasady naliczania opłat za korzystanie z Sieci Mobilnych operatorów zagranicznych znajdziesz w Cenniku.

e. „Roaming regulowany” (Roam Like at Home) to w ogólnym ujęciu usługi roamingowe świadczone na terenie Unii Europejskiej i państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Stosuje się do niego szczególne zasady, które określa m. in. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii. Dalsze litery niniejszego punktu opisują w skrócie właśnie te szczególne zasady, które odnoszą się do Roamingu regulowanego.

- f. Jakość świadczonych Usług, a także zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników geograficznych, urbanistycznych, atmosferycznych oraz parametrów technicznych Urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzystasz. W przypadku, gdy Usługi są świadczone w Sieciach partnerów zagranicznych Operatora, tj. w roamingu międzynarodowym, jakość i zasięg Usług w takiej Sieci, a także prędkość transmisji danych, dostępne generacje Sieci i technologie, są uzależnione od wskazanych powyżej czynników oraz od warunków zapewnianych przez Sieć zagraniczną. Oznacza to, że jakość świadczonych Usług w roamingu międzynarodowym może się różnić od jakości Usług świadczonych przez Nas w kraju, w szczególności w porównaniu do parametrów zasięgu i jakości usług głosowych oraz usług transmisji danych określonych wobec Usług świadczonych w kraju. Nie świadczymy Usług w roamingu międzynarodowym na warunkach mniej korzystnych niż w kraju, jeżeli w Sieci partnera zagranicznego Operatora jest dostępna ta sama generacja Sieci oraz są dostępne takie same warunki i te same technologie co w kraju.
- g. W poszczególnych krajach Strefy Roamingowej 0 Cennika (czyli Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego), Usługi Mobilne mogą być dostarczane na warunkach mniej korzystnych (np. jakościowo), aniżeli w Polsce. Może to wynikać zwłaszcza z następujących przyczyn:
 - (1) w przypadku transmisji danych (np. w Internecie): konfiguracja i pojemność Sieci Mobilnej operatora zagranicznego lub odległość Sieci Mobilnej operatora zagranicznego od Polski. Może to wpływać na opóźnienie i prędkości transmisji danych.
 - (2) w przypadku usług głosowych typu VoLTE: zasięg technologii 4G (LTE) w Sieci Mobilnej danego operatora zagranicznego (opuszczenie tego zasięgu może powodować przerwanie połączenia. Dodatkowo – w zależności od uwarunkowań Sieci Mobilnej danego operatora zagranicznego, mogą być całkowicie niedostępne usługi głosowe typu VoLTE oraz połączenia w jakości HD Voice+ i jakości HD Voice.
- h. Różnice w warunkach świadczenia Usług Mobilnych w

Roamingu regulowanym względem warunków ich świadczenia, jakie zobowiązaliśmy się dostarczać Ci w Polsce powodują po Twojej stronie prawo dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania Umowy. Jakie są to roszczenia i jak ich dochodzić (w tym reklamacją) sprawdzisz w Regulaminie ogólnym. Oczywiście, nie wyłącza to ani nie ogranicza innych uprawnień, jakie przewidują dla Ciebie przepisy obowiązującego prawa.

- i. W celu ochrony przed uiszczaniem dodatkowych opłat za połączenia głosowe, wiadomości SMS i transmisję danych w przypadku niezamierzonego połączenia z nienaziemnymi publicznymi sieciami komórkowymi, pozwalamy na zablokowanie realizacji takich połączeń z sieciami satelitarnymi, morskimi i samolotowymi w roamingu międzynarodowym („Blokada sieci nienaziemnych”).
- j. Możesz bezpłatnie włączyć Blokadę sieci nienaziemnych poprzez zastosowanie kodu USSD *101*11*34#
- k. Możesz bezpłatnie wyłączyć Blokadę sieci nienaziemnych poprzez zastosowanie kodu USSD *101*00*34#
- l. Informujemy, że na całym świecie operatorzy zagraniczni sukcesywnie wyłączają starsze technologie mobilne (2G i 3G) na rzecz standardów 4G/LTE oraz 5G. W krajach, w których sieci 2G i 3G zostały całkowicie wyłączone (np. USA, Australia, Norwegia), jedyną możliwością realizacji połączeń głosowych oraz wysyłania i odbierania wiadomości SMS jest korzystanie z technologii VoLTE.
- m. W lokalizacjach, o których mowa w lit. l powyżej, brak posiadania przez Abonenta karty SIM oraz urządzenia końcowego wspierającego technologię VoLTE w roamingu międzynarodowym skutkować będzie brakiem możliwości zalogowania się do jakiegokolwiek sieci i całkowitą niedostępnością usług głosowych, SMS oraz transmisji danych. W niektórych krajach brak wsparcia technologii VoLTE przez urządzenie może uniemożliwić również realizację połączeń z numerami alarmowymi.

7. Czy stosowane są jakieś ograniczenia związane z ruchem w Sieci Mobilnej?

- a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków

zarządzania ruchem. Jednakże pewne wyjątki w tym zakresie znajdują się w Dokumentacji umownej - przede wszystkim w dalszej części niniejszego punktu.

- b. W Sieci Mobilnej stosowane są środki zarządzania ruchem. Ich celem jest wsparcie efektywnego wykorzystania takiej sieci, a także optymalizacja ogólnej jakości świadczonych w niej usług. Takie środki zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia Usług.
- c. Środki zarządzania ruchem w Sieci Mobilnej nie są dyskryminacyjne. Uwzględniają jedynie obiektywne różnice w wymogach technicznej jakości Usługi dla określonej kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie ani na Twoją prywatność ani na ochronę Twoich danych osobowych.
- d. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
- e. Priorytetyzacja polega na tym, że określonej kategorii ruchu w Sieci Mobilnej udziela się pierwszeństwa względem innej kategorii. Kategoria ruchu to np. połączenia głosowe, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Pierwszeństwo (priorytet) ma ta kategoria, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Skutkiem stosowania takiego narzędzia może być m.in. pogorszenie jakości Usługi dla kategorii położonej niżej w hierarchii priorytetyzacji. Bez obaw – takie pogorszenie jest odczuwalne jedynie przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Nie powinno ono jednak naruszać warunków Umowy w zakresie minimalnych poziomów jakości Twojej Usługi (gdyby jednak tak się stało – oczywiście mogą przysługiwać Ci uprawnienia przewidziane Dokumentacją umowną).
- f. W Sieci Mobilnej mogą być stosowane jeszcze inne, aniżeli opisane wyżej środki zarządzania ruchem. Jednak musi to być konieczne (i tylko tak długo), aby:
 - (1) zapewnić zgodność Usługi z przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami właściwych organów;
 - (2) utrzymać bezpieczeństwo i integralność Sieci Mobilnej, Usług Mobilnych lub telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Może to być realizowane zarówno przez zapobieganie, jak i przeciwdziałanie, np. w drodze:
 - i. eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają takiemu bezpieczeństwu;
 - ii. przerywania lub ograniczania świadczenia Usług Mobilnych na zakończeniu Sieci Mobilnej, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające takiemu bezpieczeństwu;
 - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje

transferu danych są traktowane równo.

- g. Środki zarządzania ruchem są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia.
- h. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie faworyzują, nie ograniczają ani nie blokują określonych treści, aplikacji ani usług. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
 - (1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
 - (2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci Mobilnej, Usług, Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
 - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- i. Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci Mobilnej, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu Mobilnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakości naszej Usługi dostępu do Internetu Mobilnego. Świadczymy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązującego prawa.
- j. Nie wprowadzamy samodzielnie procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci. Operator dokonuje w sposób ciągły pomiarów ruchu w Sieci. W przypadku, gdy dokonany pomiar wskazuje, iż zachodzi możliwość osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, wówczas celem zapobieżenia takiej sytuacji Operator wprowadza procedury organizacji ruchu w Sieci. Środki zarządzania ruchem w Sieci są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne, a w ich wyniku zmianie mogą ulec zasady działania elementów infrastruktury Sieci, transmisji, komunikacji pomiędzy elementami Sieci lub kierunek ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci.
- k. Środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

CZĘŚĆ II. INTERNET MOBILNY

8. Na czym polega Usługa dostępu do Internetu Mobilnego?

- a. Usługa dostępu do Internetu Mobilnego (dalej w skrócie mówimy o niej też „Usługa” lub „Internet Mobilny”) polega na zapewnieniu Ci dostępu do Internetu w Sieci Mobilnej na całym obszarze, w którym świadczymy Usługi Mobilne. Nie ma konieczności podłączania się do żadnego gniazda abonenckiego w określonym lokalu – z Usługi takiej korzystasz wszędzie tam, gdzie masz dostęp do Sieci

Mobilnej Operatorów, z którymi współpracujemy (oczywiście z uwzględnieniem pozostałych warunków Dokumentacji umownej).

- b. Usługa zapewnia Ci możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.
- c. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do Internetu Mobilnego – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

9. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu Mobilnego?

- a. Minimalny poziom prędkości transmisji danych w naszej Usłudze dostępu do Internetu Mobilnego to 8 kb/s (zarówno przy pobieraniu, jak i wysyłaniu danych). Ten parametr jakości zapewniamy przez minimum 95% czasu trwania transmisji.
- b. Szacunkowa prędkość maksymalna to taka prędkość transmisji danych w Internecie, jaka jest możliwa do osiągnięcia, kiedy inni abonenci korzystający z tych samych zasobów sieciowych nie generują lub generują ograniczony ruch związany z wysyłaniem lub pobieraniem danych.
- c. Jeżeli Twój Regulamin Promocji nie mówi inaczej, to szacunkowe prędkości maksymalne dostępu do Internetu wynoszą na dzień 10.11.2024r.:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS*	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA*	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

*Standard UMTS (3G) jest technologią wygaszaną i dostępną wyłącznie do czasu jej całkowitego wyłączenia przez Operatora, wyłączenie planowane jest na rok 2026.

- d. Faktycznie dostępna prędkość Twojego Internetu Mobilnego zależy nie tylko od natężenia ruchu na tych samych zasobach sieciowych, z których i Ty korzystasz. Zależy ona bowiem także od:

- (1) tego, czy masz w danym momencie dostęp do najbardziej zaawansowanej technologii transmisji danych w Sieci Mobilnej;
 - (2) ustawień Twojej Karty SIM i jej zdolności do korzystania z najbardziej zaawansowanej technologii transmisji danych w Sieci Mobilnej (dotyczy to również takiej zdolności Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego); lokalizacji i wydajności docelowego serwera (wybrana przez Ciebie strona internetowa lub usługa może bowiem posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia w zakresie transferu danych);
 - (3) współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub większą liczbę Urządzeń.
współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub większą liczbę Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
- e. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, zastosowanych materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi dostępu do Internetu Mobilnego mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
- f. Transmisja danych w technologii 5G możliwa jest w paśmie o częstotliwości 2,6 GHz TDD lub w innym paśmie 5G obsługiwanym przez Operatora, oraz 4G na paśmie 1,8 GHz lub w innych pasmach obsługiwanym przez Operatora. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G jest możliwe przy pomocy karty SIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G na paśmie o częstotliwości 2600 MHz lub innym paśmie obsługiwanym przez Operatora. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpłynąć na możliwość korzystania z technologii 5G. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych 5G mogą ograniczać lub uniemożliwiać wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G przy pomocy tego urządzenia. W roamingu międzynarodowym nie można wysyłać i odbierać danych w technologii 5G dostępnej w sieci Operatora. Warunkiem korzystania z danej technologii w roamingu międzynarodowym jest jej dostępność u partnerów roamingowych.
- g. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii konieczne jest posiadanie Urządzenia

telekomunikacyjnego obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu Sieci NAU Mobile na paśmie tej technologii. Do korzystania z technologii 5G konieczne jest także posiadanie włączonej transmisji danych LTE. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość wysyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej Urządzenia telekomunikacyjnego, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.

10. Jak mierzona jest jakość Usługi dostępu do Internetu?

- a. Usługi Mobilne świadczone są w ramach istniejących możliwości technicznych Operatora w standardzie 2G (GSM), 3G (UMTS/HSPA) i 4G (LTE) i 5G oraz jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute) oraz międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. NAU Mobile dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa. Standard 3G (UMTS/HSPA) jest technologią wygaszaną, a jej całkowite wyłączenie przez Operatora planowane jest na rok 2026. W celu zapewnienia najwyższej jakości połączeń głosowych po wyłączeniu sieci 3G, Abonentom udostępnia się technologie VoLTE oraz Wi-Fi Calling (usługa Wi-Fi Telefon), które wymagają aktywacji przez DOK oraz posiadania kompatybilnego urządzenia i karty SIM.
- b. Pomiar jakości usługi dostępu do Internetu jest dość skomplikowanym procesem. Zasadniczo, stosuje się do niego metody pomiaru takie, jak opisane w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 316 ust. 4 PKE. Poniżej w uproszczeniu opiszemy Ci pozostałe (tj. inne niż prędkość wysyłania i pobierania) parametry jakości, które mogą mieć dla Ciebie znaczenie (pamiętaj jednak proszę, że na ostateczne wartości opisanych niżej wskaźników mogą wpływać czynniki opisane wcześniej – w punkcie 9 lit. d):
- (1) Opóźnienie (z ang. delay lub tzw. ping) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów, czy gier sieciowych. Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych.
 - (2) Zmienność opóźnienia (tzw. jitter) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP.
 - (3) Utrata pakietów danych (z ang. packet loss) – to jest

wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie).

- c. Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.
- d. Uzupełniające informacje o jakości naszych usług oraz metodach ich pomiaru możesz znaleźć także na naszej Stronie Internetowej oraz na stronach internetowych Operatorów, z którymi współpracujemy.

11. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?

- a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):
 - (1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - (2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - (7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
- b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

- c. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów), mogą wpływać na Usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Cenniku. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

- d. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych Usług i aplikacji określonych przez Nas w Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi; działań podejmowanych przez Nas celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych.

12. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Internetu Mobilnego.

- a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi dostępu do Internetu.
- b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego

rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

Jeżeli zawrzemy wspomniane wyżej (lit. b) porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuujemy je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć

13. Limit transferu danych w Internecie.

- a. Poniższe zasady stosuje się, jeżeli Twoja Dokumentacja umowna przewiduje limit transferu danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Oprócz tego, oczywiście stosuje się ogólne zasady o limitach opisane w punkcie 5 niniejszego Regulaminu szczególnego.
- b. Limit danych wyznacza określony wolumen (ilość, wielkość) danych, jakie możesz pobrać w danym Okresie Rozliczeniowym. Jeżeli Twoja Umowa nie mówi nic innego, to po wykorzystaniu przez Ciebie takiego limitu następuje ograniczenie prędkości Internetu Mobilnego do poziomu określonego w Umowie, czyli 32 kB/s.

14. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

- a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu Mobilnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.
- b. Za nienależyte wykonanie przez Nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).
- c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od Nas).

15. Co z dostępem do Internetu, jeżeli zmieniasz dostawcę?

- a. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie

świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.

- b. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku).

Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:

(1) Twoje dane:

- i. jeżeli jesteś Osobą fizyczną: imię/imiona i nazwisko, PESEL – jeżeli posiadasz albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeżeli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- ii. jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: nazwa, numer REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,
- iii. na żądanie dostawcy – dane osób, które Cię reprezentują i które umożliwiają ich weryfikację (w szczególności dane opisane w punkcie i powyżej).

(2) Twoje żądanie;

- (3) Informację o wybranym przez Ciebie sposobie przekazywania przez dostawcę informacji w zakresie obsługi Twojego wniosku;

(4) Informacje służące realizacji Twojego żądania.

Jeżeli składasz wniosek w formie dokumentowej, to nowy dostawca utrwali i doręczy Ci jego treść na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie zawierał informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca zawiadomi Cię o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z

pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje

pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

- c. Zgodnie z PKE, Twój wniosek powinien zawierać określenie trybu, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą - wybierz jeden z poniższych:

(1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego

umową z dotychczasowym dostawcą;

- (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia. Kwota ta nie może być jednak wyższa niż abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększony o odszkodowanie za przedterminowe

- rozwiązanie umowy;
- (3) na koniec minimalnego okresu promocyjnego z dotychczasowym dostawcą.
- d. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi Ci niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku.
- e. Cały proceder opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- f. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.
- g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
- (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);
- (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.
- h. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- i. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. g powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).
- j. Jeżeli w ramach dotychczasowej umowy na dostęp do Internetu korzystałeś z poczty elektronicznej o adresie związanym z nazwą handlową lub znakiem towarowym Twojego dotychczasowego dostawcy – masz prawo bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania z nim umowy.
- k. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do

rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

CZĘŚĆ III. TELEFONIA MOBILNA

16. Na czym polega Usługa Telefonii Mobilnej?

- a. Usługa Telefonii Mobilnej (w skrócie będziemy ją też dalej nazywać „Usługą” lub „Telefonią Mobilną”) polega na umożliwieniu Ci wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych za pomocą Sieci Mobilnej, do której przyłączyłeś swoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (czyli np. telefon). Zgodnie z PKE, jest to usługa komunikacji głosowej świadczona w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej. Usługa Telefonii Mobilnej obejmuje także możliwość wysyłania i odbierania wiadomości typu SMS/MMS
- b. Zasadniczo w ramach Usługi Telefonii Mobilnej masz możliwość wykonywania i odbierania połączeń głosowych do i od wszystkich numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji. Pewne (nieliczne) wyjątki w tym zakresie może jednak przewidywać Dokumentacja umowna.
- c. W Umowie przydzielimy Ci numer telefoniczny, który będzie identyfikował Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe w Sieci Mobilnej. O zasadach ewentualnego przenoszenia i zmiany numeru przeczytasz w dalszych punktach niniejszego Regulaminu szczególnego.
- d. Usługa Telefonii Mobilnej zapewnia Ci możliwość połączenia się z numerami alarmowymi – nie wprowadzamy tu żadnych ograniczeń. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telekomunikacyjnej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym. W przypadku, gdy połączenie wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

17. Jakie są minimalne parametry jakości Telefonii Mobilnej?

- a. Minimalny poziom jakości połączeń w Usłudze Telefonii Mobilnej wyrażamy wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score - wskaźnik jakości transmisji głosu), który mierzony jest metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality - metoda badania jakości usług głosowych). Wskaźnik ten

podawany jest w skali 1-5, gdzie 1 oznacza złą jakość, a 5 oznacza jakość znakomitą. U nas wynosi on 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.

- b. Dostarczymy Ci Usługę o parametrach opisanych powyżej oraz w Twojej Umowie. Poza takimi parametrami nie oferujemy innych, minimalnych poziomów jakości usług.
- c. Zapewniamy zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%, a dla transmisji danych - dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
- d. Zasięg Usług komunikacji głosowej oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
- e. Zapewniamy jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
- f. Zapewniamy minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
- g. Zapewniamy skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
- h. Zapewniamy co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.

18. Co to jest usługa z dodatkowym świadczeniem?

- a. Usługa z dodatkowym świadczeniem (potocznie nazywa bywa *usługą premium rate*) to usługa telekomunikacyjna wzbogacona o inne dodatkowe świadczenie, które może być realizowane przez kogoś innego niż my. Takim dodatkowym świadczeniem mogą być np. konkursy, gry, plebiscyty, mikropłatności, wróżby, akcje charytatywne, itp. Prezes UKE prowadzi rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia takich usług i udostępnia go na swojej stronie internetowej (BIP UKE).
- b. Możesz bezpłatnie określić miesięczny (jako Okres Rozliczeniowy) próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem. Możesz wybrać spośród następujących progów: 0 zł (co oznacza całkowitą blokadę płatnych usług z dodatkowym świadczeniem), 35 zł, 50 zł, 75 zł, 100 zł, 200 zł oraz 500 zł. Domyślny próg wynosi 35 zł. Natychmiast poinformujemy Cię o osiągnięciu progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem. Odpłatne połączenia (przychodzące i wychodzące) z

numerami takich usług zostaną wtedy zablokowane do końca danego Okresu Rozliczeniowego. Możesz jednak wtedy określić nowy, wyższy próg kwotowy - wówczas połączenia takie będą realizowane do wysokości nowego progu.

- c. Możesz zażądać, abyśmy:

- (1) nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery wszystkich lub poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem (usługi Premium) lub połączenia przychodzące z takich numerów;
- (2) umożliwili Ci określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi (np. 10 zł za minutę połączenia) albo ceny za całe połączenie (o ile usługa jest tak właśnie taryfikowana), a następnie: abyśmy nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza taką cenę lub połączenia przychodzące z takich numerów.

- d. Nie płacisz nam za usługi z dodatkowym świadczeniem, które zostały zrealizowane wbrew zasadom opisanym w niniejszym punkcie.

19. Jak można zmienić albo przenieść numer?

- a. Możesz złożyć u nas wniosek o zmianę przydzielonego Ci numeru. Musisz tam jednak wykazać, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.
- b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi telefonii mobilnej, możesz bezpłatnie zachować swój dotychczasowy numer (przeniesienie numeru). Jeżeli nie zrzekłeś się tego prawa, to możesz zrealizować je najpóźniej w terminie miesiąca od zakończenia Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą (ewentualnie: od doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji).
- c. W celu przeniesienia numeru, musisz wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku. Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:

(5) Twoje dane:

- i. jeżeli jesteś Osobą fizyczną: imię/imiona i nazwisko, PESEL – jeżeli posiadasz albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeżeli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- ii. jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: nazwa, numer REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,
- iii. na żądanie dostawcy – dane osób, które Cię reprezentują i które umożliwiają ich weryfikację (w szczególności dane opisane w punkcie i powyżej).

(6) Twoje żądanie;

- (7) Informację o wybranym przez Ciebie sposobie przekazywania przez dostawcę informacji w zakresie obsługi Twojego wniosku;
- (8) Informacje służące realizacji Twojego żądania.
- Jeżeli składasz wniosek w formie dokumentowej, to nowy dostawca utrwali i doręczy Ci jego treść na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie zawierał informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca zawiadomi Cię o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.
- d. Zgodnie z PKE, żądając przeniesienia przydzielonego Ci numeru powinieneś określić tryb tego przeniesienia. Wybierz jeden z poniższych:
- (1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą;
- (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia. Żądając przeniesienia numeru, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia. Kwota ta nie może być jednak wyższa niż abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększony o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy;
- (3) na koniec minimalnego okresu promocyjnego z Twoim dotychczasowym dostawcą.
- e. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Tobą umownie dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.
- f. Twój nowy dostawca doręczy Ci na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
- g. Cały proceder przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- h. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, to Twój dotychczasowy dostawca nadal będzie świadczył Ci usługę na dotychczasowych warunkach – do momentu, kiedy numer zostanie przeniesiony. Jeżeli wymaga to wznowienia świadczenia usługi, przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.
- i. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od terminu wskazanego pod lit. e powyżej, to:
- (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia) – powiadomi Cię o tym dotychczasowy dostawca;
- (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że wcześniej już sam zrezygnowałeś ze zmiany dostawcy) – powiadomi Cię o tym nowy dostawca.
- j. Jeżeli w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, nie dojdzie do przeniesienia numeru – przysługuje Ci jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- k. Jeżeli numer przeniesiono bez Twojej zgody, masz prawo do jednorazowego odszkodowania od nowego dostawcy. Z każdy rozpoczęty dzień od takiego przeniesienia wynosi ono $\frac{1}{2}$ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.
- l. Odszkodowanie, o którym mowa powyżej (lit. j-k) oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia:
- (1) przeniesienia numeru lub zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą (dotyczy opóźnienia przeniesienia – lit. j powyżej);
- (2) przeniesienia numeru z powrotem do dotychczasowego dostawcy, ewentualnie uzyskania Twojej następcej zgody na takie przeniesienie (dot. przeniesienia numeru bez Twojej zgody – lit. k powyżej)
- m. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zmiany i przeniesienia numeru wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).
- n. Możemy zmienić Ci numer telefoniczny, który został Ci przydzielony w razie przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej Sieci lub w razie zmiany przydziału zakresu numeracji w drodze odpowiedniej decyzji administracyjnej Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. O terminie zmiany numeru telefonicznego

zostaniesz powiadomiony na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

20. Jak gromadzimy i udostępniamy Twoje dane w ramach

Telefonii Mobilnej?

- a. W ramach Usługi Telefonii Mobilnej Twoje dane o lokalizacji gromadzone są na potrzeby realizacji obowiązków przewidzianych prawem, w tym:
 - (1) przekazywania uprawnionym organom informacji w przypadku korzystania przez Ciebie z numerów alarmowych;
 - (2) udostępniania innym uprawnionym organom na zasadach przewidzianych przepisami prawa
 - (3) świadczenia zamówionych przez Ciebie usług o wartości wzrostać, po spełnieniu dodatkowych wymogów przewidzianych przepisami prawa.
- b. Twoje dane transmisyjne (czyli dane o ruchu w Sieci Mobilnej związanym z Twoją aktywnością oraz wykonanych dla Ciebie Usługach) przetwarzane są 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. Przetwarzamy je wyłącznie w zakresie i przez czas dopuszczony przepisami prawa. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, a na podstawie Twojej zgody, Dane Transmisyjne mogą być przetwarzane dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych NAU Mobile oraz świadczenia Usług o wartości wzrostać.
- c. Twoje dane mogą zostać udostępnione (także innym dostawcom) na potrzeby prowadzenia spisów abonentów lub udzielania informacji o numerach. Takie spisy i informacje w skrócie nazywany dalej (łącznie): „**Spisem**”.
- d. Jeżeli jesteś Osobą fizyczną, to Twoje dane można umieścić w Spisie wyłącznie za Twoją zgodą. W pozostałych przypadkach - warunkiem jest, ażeby udostępnienie danych nie naruszało Twoich słusznych interesów.
- e. Twoje dane osobowe umieszczane w Spisie mogą obejmować jedynie:
 - (1) Twój numer lub znak Ciebie identyfikujący;
 - (2) Twoje imię i nazwisko;
 - (3) nazwę miejscowości oraz ulicę w miejscu zamieszkania;- chyba że zgodzisz się na zamieszczenie w Spisie jeszcze innych Twoich danych.
- f. Zanim Twoje dane zostaną umieszczone w Spisie, zostaniesz bezpłatnie uprzedzony o celu takiego Spisu oraz możliwości wykorzystywania takiego Spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.

- g. Poinformujemy Cię o przekazaniu Twoich danych innym przedsiębiorcom na potrzeby Spisu.

21. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla

Telefonii Mobilnej.

- a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi Telefonii Mobilnej.
 - b. CLI spoofing to w uproszczeniu technika wyłudzenia danych lub pieniędzy polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub firmę. W praktyce może polegać np. na tym, że ktoś w sposób nieuprawniony posłuży się numerem telefonu Twojego banku i zadzwoni do Ciebie w celu wyłudzenia pieniędzy. Dokładną definicję prawną CLI Spoofingu znajdziesz w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.
- c. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofingu musimy blokować połączenia głosowe albo ukrywać identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Dlatego stosujemy środki służące monitorowaniu, wykrywaniu i wymianie informacji o CLI spoofingu, jak również blokowaniu połączeń głosowych albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać nasze porozumienie z Prezesem UKE lub wydane przez niego rekomendacje. Jeżeli prawidłowo wykonamy takie porozumienie lub rekomendację, to nie odpowiadamy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, które było skutkiem wspomnianych wcześniej środków (dokładne zasady określa tu art. 19 Ustawy o zwalczaniu nadużyć).
- d. Smishing to w uproszczeniu technika wyłudzenia danych lub pieniędzy polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub firmę podczas wysyłania wiadomości SMS. Dokładną definicję prawną smishingu znajdziesz w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.
- e. CSIRT NASK tworzy wzorce wiadomości wyczerpujących znamiona smishingu. Robi to na warunkach określonych w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.
- f. Niezwłocznie po poinformowaniu nas przez CSIRT NASK o wystąpieniu smishingu i wzorca wiadomości wyczerpującej jego znamiona (art. 4 ust. 5 albo 8 Ustawy o zwalczaniu nadużyć) blokowane są wiadomości SMS o treści odpowiadającej takiemu wzorcowi (stosujemy system automatycznej identyfikacji takich wiadomości). Blokada jest znoszona w przypadku uznania, że treść wzorca nie wyczerpuje znamion smishingu lub, że niecelowe jest dalsze blokowanie wiadomości zgodnych z treścią wzorca.
- g. Nadawca wiadomości SMS może wnieść do Prezesa UKE sprzeciw wobec blokowania, o którym mowa powyżej. Odbyna się to na zasadach określonych w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.

- h. Blokowane mogą być też wiadomości SMS o treści innej niż we wzorcach ujętych przez CSIRT NASK, o ile ich treść wyczerpuje znamiona smishingu. Blokowane mogą być też wiadomości multimedialne MMS, jeżeli ich nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania. Blokowanie odbywa się za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację takich wiadomości.
- i. Blokowane są też wiadomości SMS:
 - (1) zawierające nadpis z wykazu nadpisów podmiotów publicznych, o ile nie wysłał ich sam integrator usług SMS dla podmiotów publicznych, wpisany w specjalnym ich wykazie prowadzonym przez Prezesa UKE;
 - (2) w których jako nadpisu użyto wariantu nazwy lub skrótu, które ujęto w wykazie nadpisów podmiotów publicznych, który prowadzi CSIRT NASK.
- j. Blokowane są połączenia przychodzące do Sieci Mobilnej z wykorzystaniem numeru wpisanego do wykazu numerów, które służą wyłącznie do odbierania połączeń głosowych. Taki wykaz prowadzi Prezes UKE.

22. Usługi „Limiter DATA w roamingu” oraz „Blokada sieci nienaziemnych”

- a. Usługa „Limiter DATA w roamingu” („Limiter”) polega na powiadamianiu Ciebie, gdy korzystasz z usług transmisji danych w roamingu międzynarodowym, poprzez wiadomości SMS, o skumulowanym wykorzystaniu tych usług w danym Okresie Rozliczeniowym (o długości jednego miesiąca kalendarzowego) oraz na określeniu wyrażonego w kwocie maksymalnego pułapu korzystania z usług transmisji danych („Maksymalny Pułap”), którego osiągnięcie będzie równoznaczne z zaprzestaniem świadczenia Ci usługi transmisji danych w roamingu międzynarodowym w Okresie Rozliczeniowym, o ile nie postanowisz inaczej.
- b. Limiter jest świadczony Abonentom, którzy:
 - 1) posiadają prawidłowo skonfigurowane telekomunikacyjne urządzenie końcowe (np. telefon) obsługujące usługi transmisji danych w roamingu międzynarodowym,
 - 2) posiadają aktywną usługę roamingu międzynarodowego,
 - 3) posiadają aktywną usługę pakietowej transmisji danych.
- c. Domyślny Maksymalny Pułap ma wartość 250 zł (z VAT). Możesz zażądać, aby Maksymalny Pułap wynosił dwukrotność wartości domyślnego Maksymalnego Pułapu (500 zł z VAT).

- d. Możliwość korzystania z Limitera wynika z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (wersja przekształcona) (Dz. U. UE. L. z 2022 r. Nr 115, str. 1) („Rozporządzenie”).
- e. Zgodnie z Rozporządzeniem, w przypadku korzystania przez Ciebie z usług transmisji danych w roamingu międzynarodowym, NAU Mobile włącza Limiter automatycznie, stosując domyślny Maksymalny Pułap.
- f. Możesz bezpłatnie wyłączyć Limiter poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta (pod numerem +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71). W takim przypadku, wyłączenie Limitera nastąpi nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania Twojego żądania. Możesz ponownie bezpłatnie włączyć lub wyłączyć Limiter na powyższych zasadach.
- g. Jeżeli pomimo osiągnięcia Maksymalnego Pułapu chcesz, aby usługi transmisji danych w roamingu międzynarodowym były kontynuowane, to powinieneś zgłosić żądanie poprzez Dział Obsługi Klienta (pod numerem +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71). W ten sam sposób możesz zażądać, aby Maksymalny Pułap wynosił dwukrotność wartości domyślnego Maksymalnego Pułapu. Nie pobieramy opłaty za realizację żądania.
- h. W ramach Limitera zliczane są dane wysyłane i odbierane w pakietowej transmisji danych oraz w pakietach na usługi pakietowej transmisji danych w roamingu międzynarodowym, przetransmitowanych przez sieci operatorów komórkowych. W ramach Limitera nie uwzględnia się transmisji danych wykonanej w ramach wykorzystania przysługujących Ci roamingowych pakietów danych (np. w ramach przyznanej Puli danych UE).
- i. po osiągnięciu przez Ciebie 40% transmisji danych mieszczącej się w domyślnym Maksymalnym Pułapie, co w przybliżeniu odpowiada wartości 100 zł z VAT, otrzymasz powiadomienie w wiadomości SMS o przekroczeniu powyższego progu oraz o sposobie postępowania w celu kontynuowania transmisji danych w przypadku przekroczenia Maksymalnego Pułapu;
- j. po osiągnięciu przez Ciebie 80% transmisji danych mieszczącej się w domyślnym Maksymalnym Pułapie, co w przybliżeniu odpowiada wartości 200 zł z VAT, otrzymasz powiadomienie w wiadomości SMS o przekroczeniu powyższego progu oraz o sposobie postępowania w celu kontynuowania transmisji danych w przypadku przekroczenia Maksymalnego Pułapu;
- k. po wykorzystaniu przez Ciebie transmisji danych objętej domyślnym Maksymalnym Pułapem (250 zł z VAT), otrzymasz powiadomienie o zablokowaniu

usługi transmisji danych w roamingu międzynarodowym. Usługa transmisji danych w roamingu międzynarodowym nie będzie w takiej sytuacji świadczona do końca okresu rozliczeniowego, o ile nie zgłosisz żądania kontynuowania usługi.

- l.** W przypadku, gdy zgłosisz żądanie, aby Maksymalny Pułap wynosił dwukrotność wartości domyślnego Maksymalnego Pułapu, opisane powyżej zasady działania Limitera, będą stosowane odpowiednio do tak powiększonej wartości Maksymalnego Pułapu.
- m.** W celu ochrony Abonentów przed uiszczaniem dodatkowych opłat za połączenia głosowe, wiadomości SMS i transmisję danych w przypadku niezamierzonego połączenia z nienaziemnymi publicznymi sieciami komórkowymi, NAU Mobile pozwala na zablokowanie realizacji takich połączeń z sieciami satelitarnymi, morskimi i samolotowymi w roamingu międzynarodowym (**„Blokada sieci nienaziemnych”**).
- n.** Możesz bezpłatnie włączyć Blokadę sieci nienaziemnych poprzez zastosowanie kodu **USSD *101*11*34#**
- o.** Możesz bezpłatnie wyłączyć Blokadę sieci nienaziemnych poprzez zastosowanie kodu **USSD *101*00*34#**

23. Postanowienia końcowe

1. Regulamin, Regulaminy Promocji i Regulaminy Usługi dostępne są na naszej stronie internetowej NAU Mobile: www.naumobile.pl oraz udostępniane są nieodpłatnie na każde Twoje żądanie.

Regulamin obowiązuje od dnia 25 marca 2026 roku.