

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

§ 1 Zakres i warunki świadczenia Usług („Usługi”)

- 1.1. **[Usługi]** Najważniejsze Usługi z jakich możesz skorzystać w Polsce to: **a) rozmowy telefoniczne, b) wysyłanie i odbieranie SMS, c) wysyłanie i odbieranie MMS, d) dostęp do Internetu.** Listę Usług znajdziesz w Cenniku. Czasem będą one modyfikowane na Twoją korzyść i wtedy znajdziesz te modyfikacje w Ofercie Promocyjnej. **Poza tymi Usługami możemy Ci świadczyć jeszcze inne usługi – zasady ich świadczenia znajdziesz w regulaminach usług dodatkowych. W Cenniku i Ofercie Promocyjnej oraz w regulaminach usług dodatkowych (Dokumenty)** znajdziesz wysokość opłat za wszystkie Usługi i zasady ich naliczania, a także sposób ich zamawiania. Usługi, których nie znajdziesz w Dokumentach, są niedostępne. Dokumenty znajdziesz na stronie www.a2mobile.pl/dokumenty.
- 1.2. **[Dostawca usług]** Dostawcą usług komunikacji elektronicznej a2mobile i stroną Umowy jest Premium Mobile sp. z o.o.
- 1.3. **[Operator]** Operatorem jest Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000419430, NIP:5271037727, REGON:011307968, będąca przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu PKE, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 3.
2. **[Aktywacja]** Jeśli Usługa nie działa od razu po Weryfikacji i wymaga od Ciebie dodatkowego działania, spełnienia określonych warunków lub działań, to będzie to wyraźnie zaznaczone w Cenniku, Ofercie Promocyjnej lub regulaminie usługi dodatkowej.
3. **[Przedpłata]** Z Usług możesz korzystać pod warunkiem Zasilenia konta środkami wystarczającymi do pokrycia opłat.
4. **[Terytorium]** Usługi są dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz za granicą, chyba, że w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej wskazano dodatkowe ograniczenia. Usługi świadczone są przez Premium Mobile w Sieci Operatora lub w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych. Aktualne listy operatorów i krajów są dostępne na stronie internetowej www.a2mobile.pl/roaming.
5. **[Jakość]** Premium Mobile świadczy Usługi z wykorzystaniem Sieci Operatora. Premium Mobile oświadcza, że jakość Usług jest zgodna z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem wykorzystywanych w telefonii komórkowej rozwiązań technicznych opartych o mobilność, współdzielenie pasma i dostępne na danym obszarze częstotliwości radiowe, jednak Premium Mobile dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa.
- 5.1. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent.
 - 5.2. Premium Mobile umożliwia Abonentom korzystanie z sieci Operatorów Zagranicznych. Lista tych Operatorów Zagranicznych i krajów, w których działają, jest dostępna w BOK oraz na stronie internetowej www.a2mobile.pl/roaming.
 - 5.3. Jakość Usług w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów może być inna niż w Sieci Operatora i nie zależy od Premium Mobile.
 - 5.4. Zasięg usług komunikacji głosowej oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

właściwości propagacji fal radiowych. Informacje o zasięgu Usług znajdują się na stronie internetowej www.a2mobile.pl/mapa-zasiegu.

- 5.5. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość 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, mogą być określone w Cenniku i Ofercie Promocyjnej tych Usług/pakietów transmisji danych. 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.
- 5.6. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Premium Mobile innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera Regulamin takiej usługi dodatkowej.
- 5.7. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 28.06.2025 r. wynoszą:

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

- 5.8. 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, struktury i tłumienności 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 mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
- 5.9. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.a2mobile.pl/neutralnosc. W miarę rozwoju Sieci Operatora skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.a2mobile.pl/neutralnosc.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

- 5.10. Premium Mobile zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych w obszarze objętym zasięgiem usługi transmisji danych.
- 5.11. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii konieczne jest posiadanie urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu Sieci Operatora na paśmie tej technologii wskazanym na stronie internetowej www.a2mobile.pl/mapa-zasiegu. Do korzystania z technologii 5G konieczne jest także posiadanie włączonej transmisji danych LTE.
- 5.12. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii wskazanych w ust. 5.7 i prędkość wysyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej urządzenia telekomunikacyjnego, zasięgu Sieci Operatora, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
- 5.13. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G jest możliwe przy wykorzystaniu karty USIM (jest to wariant Karty SIM umożliwiający wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G na paśmie obsługiwanym przez Sieć Operatora) oraz obsługującego tę technologię urządzenia. Lista przykładowych modeli urządzeń obsługujących technologię 5G dostępna jest na stronie www.a2mobile.pl/5G. W przypadku zmiany oprogramowania danego sprzętu przez Abonenta lub jego aktualizacji przez producenta sprzętu, Premium Mobile nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tym związane, w tym w szczególności dotyczące możliwości korzystania z technologii 5G w a2mobile. Premium Mobile nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania producenta sprzętu, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii 5G w a2mobile przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G.
- 5.14. Wysyłanie i odbieranie danych w danej technologii wskazanej w ust. 5.7 jest możliwe przy pomocy karty USIM, o której mowa w ust. 5.13. Zmiana oprogramowania urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpływać na możliwość korzystania z danej technologii, dostępnej w Sieci Operatora. Działania lub zaniechania producenta urządzenia telekomunikacyjnego mogą ograniczać lub uniemożliwiać korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w danej technologii.
- 5.15. Warunkiem korzystania z danej technologii w roamingu międzynarodowym jest jej dostępność u partnerów roamingowych. Lista partnerów roamingowych, u których dostępna jest pakietowa transmisja danych dla Abonentów Premium Mobile znajduje się na stronie internetowej www.a2mobile.pl/roaming. Premium Mobile na bieżąco aktualizuje Listę partnerów roamingowych.
- 5.16. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych i aplikacji mobilnych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych i aplikacji mobilnych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych przewidzianego w ramach Umowy, chyba że Abonent przebywa poza granicami Polski i korzysta z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez Premium Mobile do zmian we wskazanym wykazie. W przypadku zmian w wykazie, Premium Mobile dostosuje zasady rozliczania transmisji danych zgodnie z tym wykazem najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od dnia ogłoszenia wykazu.
- 5.17. W przekazach marketingowych, np. w reklamach dotyczących Usług, Premium Mobile może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez Abonentów z ich praw 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 Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności Regulaminie lub regulaminach usług dodatkowych, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
- 5.18. Usługa roamingu międzynarodowego świadczona jest w zakresie istniejących możliwości technicznych sieci Operatorów Zagranicznych, przy czym:
- a) Jakość usługi roamingu międzynarodowego może różnić się od jakości Usług świadczonych w kraju. Zasięg, prędkość, a także jakość usługi roamingu międzynarodowego uzależnione są od czynników

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników geograficznych, urbanistycznych oraz atmosferycznych.

- b) Przykładem istotnych czynników niezależnych od Premium Mobile, które oddziaływać mogą na jakość (w tym, prędkość, opóźnienia, dostępność) usług roamingu międzynarodowego, są m.in.: wykorzystywana technologia, używane do korzystania z usług urządzenia telekomunikacyjne, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, struktura i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, liczba użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaj wykorzystywanej Karty SIM.
 - c) W uzasadnionych przypadkach możliwość korzystania z usług roamingu międzynarodowego w sieciach zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na inne okoliczności, na które Premium Mobile nie ma wpływu.
 - d) W celu uniknięcia niezamierzonego korzystania z usługi roamingu międzynarodowego w rejonach przygranicznych istnieje możliwość zmiany w ustawieniach Telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego trybu wyboru sieci z automatycznego na ręczny, w takim przypadku należy wybrać w ustawieniach Telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego ręcznie a2mobile albo Plus lub wyłączenia usługi roamingu międzynarodowego na swoim numerze, zgodnie z opisem wskazanym na www.a2mobile.pl/roaming.
 - e) Lista przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z których usług Abonent może korzystać w ramach Usług, w tym w ramach roamingu międzynarodowego, dostępna jest stronie internetowej www.a2mobile.pl/roaming.
 - f) Dodatkowe informacje w zakresie usług roamingu międzynarodowego dostępne są na stronie internetowej www.a2mobile.pl/roaming.
6. **[Zarządzanie ruchem]** Premium Mobile świadczy Usługi przy wykorzystaniu Sieci Operatora. Operator w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w Sieci Operatora. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci Operatora. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, Operator uruchamia procedury organizacji ruchu w Sieci Operatora, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur Operator może zmienić sposoby funkcjonowania elementów Sieci Operatora (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami Sieci Operatora lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci Operatora.
- 6.1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Premium Mobile traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia 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.
 - 6.2. Abonenci mają prawo za pomocą usługi dostępu do Internetu 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 Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
 - 6.3. W ramach zarządzania siecią i Usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). 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 Abonentów, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentów korzystających ze wspólnych zasobów Sieci Operatora.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

- 6.4. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani na ochronę ich danych osobowych.
- 6.5. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
- zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
 - zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Operatora oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci Operatora, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
7. **[Bezpieczeństwo]** Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są umieszczone w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z urządzenia końcowego oraz na stronie internetowej www.a2mobile.pl/przeciwdzialania-naduzyciom.
- 7.1. Premium Mobile systematycznie szacuje ryzyko wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa i zarządza tym ryzykiem w celu jego minimalizacji oraz odpowiedniej reakcji na Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wystąpienie Naruszenia bezpieczeństwa. Premium Mobile podejmuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa Sieci Telekomunikacyjnej i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.
- 7.2. Zgłoszenia dotyczące Zagrożenia bezpieczeństwa lub Naruszenia bezpieczeństwa, a także zaistnienia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, przyjmujemy od Abonentów pisemnie na adres: Premium Mobile sp. z o.o., ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub pocztą elektroniczną na adres bok@a2mobile.pl.
- 7.3. Jeżeli stwierdzimy Naruszenie bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wykryjemy Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, możemy podjąć w szczególności następujące działania:
- ogłoszenie na stronie internetowej www.a2mobile.pl/dokumenty lub przekazanie Państwu bezpośrednio odpowiednią informację, w zależności od rodzaju Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki,
 - techniczne i organizacyjne czynności w celu ograniczenia i usunięcia Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków,
 - w przypadku, gdy Luka, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa dotyczy oprogramowania dostarczanego przez Premium Mobile, możemy zaoferować odpowiednie aktualizacje w oprogramowaniu, jeśli jest to technicznie możliwe,
 - w przypadku, gdy Naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usług przez Abonenta, możemy zablokować lub ograniczyć Usługi, w tym możemy zablokować komunikat elektroniczny, proporcjonalnie i adekwatnie, do czasu ustania przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa na Usługę lub Sieć Telekomunikacyjną,
 - przekazanie Państwu informacji o działaniach, które mogą lub powinni podjąć Państwo w celu usunięcia Naruszenia bezpieczeństwa,
 - wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego Naruszenia bezpieczeństwa,
 - poinformowanie właściwego organu państwa o Naruszeniu bezpieczeństwa,

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

h) wykonamy obowiązki nałożone na Premium Mobile przez właściwe organy państwa.

8. **[Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe]** Premium Mobile umożliwia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, o ile urządzenie końcowe Abonenta umożliwia realizację takiego połączenia. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci Operatora, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto, Premium Mobile może skierować połączenie na numer alarmowy 112 w przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy 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.
9. **[Karta SIM]** Aby skorzystać z Usług musisz kupić Zestaw startowy i skorzystać z Karty SIM zgodnie z instrukcją dołączoną do Karty SIM oraz podaną przez Premium Mobile na stronie internetowej www.a2mobile.pl. Równocześnie możesz posiadać zarejestrowanych na siebie maksymalnie 5 (pięć) Kart SIM. Jeśli potrzebujesz więcej Kart SIM, skontaktuj się z nami bezpośrednio. Wraz z otrzymaniem Karty SIM Użytkownik powinien dokonać Rejestracji Karty SIM. Do czasu ukończenia Weryfikacji danych podanych podczas Rejestracji Dostawca usług nie może rozpocząć świadczenia Usług, zgodnie z PKE. Karta SIM po ukończeniu Weryfikacji będzie umożliwiała korzystanie z Usług do kwoty lub liczby jednostek taryfowych wskazanych w Zestawie startowym, chyba, że Abonent Zasili konto dodatkowymi środkami. Możliwość korzystania z Karty SIM oraz dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM mogą zostać zablokowane po upływie Okresu ważności konta.
10. **[Okres rozliczeniowy]** Okres rozliczeniowy wynosi 31 dni kalendarzowych.
11. **[Zasilenie – sposoby dokonywania płatności]** Konto może być zasilone w szczególności poprzez: usługę subskrypcji na www.moje.a2mobile.pl, na stronie www.a2mobile.pl/doladowania lub przez Kod Zasilający. Przestrzegaj instrukcji Zasilenia konta, ponieważ jej naruszenie może skutkować wyłączeniem Karty SIM i koniecznością jej ponownej aktywacji za opłatą określoną w Cenniku. W przypadku dokonania Zasilenia konta za pośrednictwem serwisów online, obowiązują regulaminy tych serwisów. Aktualne dodatkowe sposoby Zasilenia konta są opisane na stronie internetowej www.a2mobile.pl/doladowania.
12. **[Świadczenie usług i rozliczenia w roamingu]** Warunki i zasady udostępniania Usług w sieciach Operatorów Zagranicznych określone są w Cenniku, Ofertach Promocyjnych lub regulaminach usług dodatkowych. W tych samych Dokumentach określone mogą być warunki i zasady udostępniania Usług inne niż stosowane w sieci krajowej Premium Mobile. Szczegóły znajdziesz we wspomnianych Dokumentach i na stronie internetowej www.a2mobile.pl.
13. **[Spis abonentów]** Za Twoją zgodą dane osobowe (imiona i nazwisko, Numer Telefonu, miejscowość i ulica w miejscu zamieszkania) mogą zostać umieszczone w książce telefonicznej (spisie) abonentów i przekazane do umieszczenia w takiej książce prowadzonej przez innego dostawcę usług komunikacji głosowej. Jeśli wyrazisz odrębną zgodę, w spisach tych mogą zostać umieszczone rozszerzone dane. Sposób wyrażenia powyższych zgód znajdziesz na stronie internetowej www.a2mobile.pl. Dane Abonentów niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, jeśli nie narusza to słusznych interesów tych Abonentów.
14. **[Ograniczenie w dostępie do stron internetowych]** Premium Mobile może uniemożliwić lub ograniczyć dostęp do niektórych stron internetowych, jeśli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.

§ 2 Warunki zawarcia Umowy i Rejestracja

1. **[Zawarcie Umowy]** Z chwilą Rejestracji, zawierasz z Premium Mobile Umowę świadczenia Ci Usług, zgodnie z Regulaminem, Cennikiem i Ofertą Promocyjną, o ile spełniasz warunki do korzystania z Oferty Promocyjnej. Jeżeli przenosisz do nas numer od innego operatora, Aktywacji i zawarcia z Premium Mobile Umowy dokonujesz automatycznie z datą przeniesienia określoną przez Ciebie we wniosku. Umowa zobowiązuje Cię do przestrzegania postanowień zawartych w Regulaminie i Dokumentach, a nas do świadczenia Ci Usług. Masz prawo

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu przy zmianie dostawcy tej usługi. Możesz skorzystać z tego uprawnienia, składając wniosek o przeniesienie numeru telefonu do a2mobile w Premium Mobile.

W celu rozpoczęcia korzystania z Usług (Aktywacji) musisz wykonać jedną z następujących czynności: sprawdzić stan konta kodem USSD „*111#” lub wywołując doładowanie konta kodem USSD „*111*kod doładowujący#” lub próbując wykonać połączenie głosowe lub wysłać SMS.

Premium Mobile zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usług z chwilą Aktywacji.

2. **[Czas trwania]** Umowa zawierana jest na czas określony - na Okres ważności konta. Umowa może być przedłużana na kolejne okresy miesięczne lub inne okresy określone w Dokumentach, poprzez Zasilenie konta.
3. **[Rejestracja]** Aby korzystać z Usług, musisz dokonać Rejestracji przez prawidłowe podanie danych do Karty Rejestracyjnej i dostarczenie jej do Premium Mobile papierowo lub za pośrednictwem systemu informatycznego udostępnionego przez Premium Mobile albo przez podmiot działający na rzecz Premium Mobile, a następnie umożliwić dokonanie ich Weryfikacji.
4. **[Weryfikacja]** W celu rozpoczęcia świadczenia Usługi dane identyfikujące Użytkownika, wskazane w ust. 5 pkt a) lub b), muszą być zweryfikowane przez pracownika Premium Mobile albo podmiot działający na rzecz Premium Mobile poprzez:
 - a) potwierdzenie zgodności danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub w przypadku innych osób - z danymi zawartymi we właściwym rejestrze albo
 - b) potwierdzenie zgodności danych drogą elektroniczną, w sposób przewidziany w odpowiednich przepisach prawa – jeśli Premium Mobile umożliwia korzystanie z takich środków potwierdzania danych.
5. **[Karta Rejestracyjna]** Karta Rejestracyjna dostępna jest pod adresem www.a2mobile.pl oraz u podmiotów działających na rzecz Premium Mobile. Pamiętaj, by wypełnić lub podać zgodnie z prawdą wszystkie dane wskazane jako obowiązkowe w Karcie Rejestracyjnej. Zgodnie z przepisami prawa, wymagamy innych danych od osób fizycznych (niezależnie czy prowadzą działalność gospodarczą), a innych od pozostałych Użytkowników (zwróć na to uwagę, wypełniając lub podając dane do Karty Rejestracyjnej):
 - a) Jeżeli jesteś osobą fizyczną, musisz podać: imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL – o ile go posiadasz albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeśli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
 - b) Jeżeli rejestruje się podmiot, który nie jest osobą fizyczną, musi podać: nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub w innym właściwym rejestrze.
6. **[Aktualizacja]** O zmianie danych zawartych w Karcie Rejestracyjnej musisz obowiązkowo i niezwłocznie informować Premium Mobile. Jeśli tego nie zrobisz, możemy zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę.
7. **[Odmowa Weryfikacji]** Możemy odmówić dokonania Weryfikacji lub zażądać dodatkowych dokumentów lub wyjaśnień od Użytkownika, jeżeli informacje zawarte w Karcie Rejestracyjnej wywołują uzasadnione wątpliwości co do ich prawdziwości, lub gdy Użytkownik korzysta z Usług w sposób niezgodny z Regulaminem.
8. **[Podanie danych kontaktowych]** Niezależnie od Rejestracji, możesz podać swoje dane osobowe do kontaktu w sprawach różnych, w szczególności w celu otrzymywania od nas informacji i zawiadomień. Podania danych kontaktowych (e-mail, adres korespondencyjny, lub poprzez inny środek komunikacji elektronicznej, o ile Premium Mobile go umożliwia) dokonujesz w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym a2mobile lub przekazując Premium Mobile prawidłowo wypełnioną Kartę udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień. Szczegóły znajdziesz na stronie internetowej www.a2mobile.pl. Jeżeli chcesz podać nam swoje dane kontaktowe dla celów otrzymywania ofert od nas lub naszych partnerów biznesowych, wtedy zaznacz w tym celu osobną zgodę.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

§ 3 Zakres obsługi Abonenta

1. **[BOK] Premium Mobile** zapewnia Ci obsługę serwisową świadczonych Usług za pomocą Biura Obsługi Klienta (BOK) lub za pośrednictwem dedykowanej strony internetowej. Niektóre czynności, jak sprawdzenie swojego stanu Konta czy ważności pakietów, dokonasz za pomocą kodów USSD.
2. **[Godziny pracy]** Abonent ma możliwość kontaktu z BOK mailowo lub telefonicznie w godzinach jego pracy, o których informujemy na stronie www.a2mobile.pl.
3. **[Co załatwisz w BOK]** BOK realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:
 - a) udzielania wszelkich informacji dotyczących świadczonych przez Premium Mobile Usług,
 - b) przyjmowania zgłoszeń dotyczących reklamacji,
 - c) Rejestracji oraz Udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień Abonentów,
 - d) Weryfikacji danych osobowych Abonentów,
 - e) obsługi Kart SIM i postępowania w zakresie ich kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia lub utraty w inny sposób,
 - f) oferowanych Usług i innych usług oraz zasad korzystania z tych Usług,
 - g) sprawdzenia i zmiany udzielonych zgód w zakresie danych osobowych,
 - h) zasad postępowania w przypadku awarii Telefonów,
 - i) udzielania informacji o cenach i kosztach usług serwisowych.
4. **[Co załatwisz przez stronę internetową]** Za pośrednictwem strony internetowej www.moje.a2mobile.pl Abonent może:
 - a) sprawdzać aktualny stan oraz Okres ważności konta,
 - b) zamawiać pakiety,
 - c) sprawdzać stan dostępnych/aktywnych pakietów,
 - d) przeglądać historię zrealizowanych połączeń.

Lista spraw do załatwienia przez stronę internetową będzie się rozwijała, warto więc jest zaglądać tam od czasu do czasu.
5. **[Autoryzacja]** Jeśli zgłoszona sprawa wymaga sprawdzenia Twojej tożsamości, przygotuj Kod PUK lub dane podane podczas Rejestracji.
6. **[Obowiązek Zabezpieczenia Kodu]** Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Kodu PUK, a także nieudostępniania go osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Premium Mobile o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PUK przez osobę trzecią.
7. **[Nagrywanie]** Premium Mobile zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów i wymiany korespondencji z BOK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta oraz usprawniania obsługi Abonenta.
8. **[Obsługa serwisowa]** Wszelkie dane kontaktowe dotyczące obsługi serwisowej Abonenta znajdują się na stronie internetowej www.a2mobile.pl, zaś ceny i koszty usług posprzedażowych, obsługi klienta i konserwacji, o ile są oferowane, określone są w Cenniku.

§ 4 Zobowiązania Abonenta

Jako Abonent zobowiązujesz się do:

- a) korzystania z Usług zgodnie z Regulaminem, Cennikiem, Ofertą Promocyjną,
- b) niekorzystania z Usług w sposób lub w celach sprzecznych z przepisami prawa, w szczególności z przepisami ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2023 poz. 1703),
- c) niepodejmowania działań mogących narazić Premium Mobile na szkodę,
- d) zabezpieczenia Karty SIM, Kodu PUK oraz jego danych pozwalających na autoryzację Abonenta w systemach Premium Mobile tak, aby utrudnić do nich dostęp innym osobom,

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

- e) niepodjęmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej, innych sieci telekomunikacyjnych lub sieci Internet,
- f) niekierowania do Sieci Operatora lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Premium Mobile,
- g) nieużywania Karty SIM w urządzeniu pochodzącym z kradzieży lub nieposiadającym homologacji, lub wymaganego certyfikatu albo zakłócających pracę Sieci Operatora lub innych sieci telekomunikacyjnych,
- h) nieudostępniania Usług bez zgody Premium Mobile innym podmiotom w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
- i) nieużywania bez zgody Premium Mobile Adapterów lub Kart SIM aktywowanych w Adapterach,
- j) niewykorzystywania Karty SIM do prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na wykonywaniu masowych połączeń telefonicznych, w tym w ramach działalności tzw. call center lub do kierowania wiadomości SMS lub MMS do wielu osób w celach związanych z zaspokajaniem zarobkowych lub zawodowych potrzeb Abonenta lub osoby trzeciej,
- k) nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,
- l) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych,
- m) niewykorzystywania urządzenia telekomunikacyjnego lub Karty SIM bez zgody Premium Mobile do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu prowadzonego w szczególności wobec osób, budynków, pojazdów, zwierząt, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy.

§ 5 Zgubienie lub kradzież Karty SIM

1. Karta SIM wydana Abonentowi stanowi własność Premium Mobile do chwili zaprzestania świadczenia Usług.
2. Abonent zobowiązuje się do ochrony Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób.
3. Premium Mobile rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia Karty SIM:
 - a) ograniczenie dostępu osób trzecich do Karty SIM,
 - b) skonfigurowanie Telefonu w taki sposób, aby korzystanie z niego było uzależnione od wpisania kodu PIN – odpowiednią konfigurację można znaleźć w instrukcji użytkowania poszczególnych modeli Telefonów,
 - c) więcej aktualnych informacji na temat zabezpieczenia Telefonu można uzyskać na stronie internetowej www.a2mobile.pl.
4. Zarejestrowany Abonent ma obowiązek poinformować telefonicznie BOK, niezwłocznie po dokonaniu kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia lub utraty w inny sposób Karty SIM.
5. Premium Mobile, po otrzymaniu zgłoszenia wskazanego w ust. 4 powyżej oraz po sprawdzeniu tożsamości Abonenta zgodnie z § 3 ust. 5 Regulaminu, niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Premium Mobile.
6. Po uzyskaniu zgłoszenia zdarzenia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Premium Mobile na wniosek Abonenta wyda Abonentowi kolejną Kartę SIM, z zachowaniem dotychczasowego Numeru Telefonu.
7. Za wydanie nowej Karty SIM zniszczonej, uszkodzonej lub utraconej przez Abonenta z jego winy, opłatę za jej wymianę, w tym za dostarczenie jej do Abonenta, ponosi Abonent.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

8. W przypadku, gdy za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę Karty SIM odpowiedzialność ponosi Premium Mobile, wymiana Karty SIM wraz z jej dostarczeniem do Abonenta jest bezpłatna.
9. Nowa Karta SIM, po weryfikacji danych Abonenta oraz weryfikacji w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL czy numer PESEL Abonenta nie został zastrzeżony, zostanie wysłana na adres wskazany przez Abonenta i aktywowana po sprawdzeniu, że Abonent ją odebrał.
10. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej Karty SIM do czasu zgłoszenia tych okoliczności Premium Mobile odpowiedzialność ponosi Abonent.

§ 6 Zobowiązania Premium Mobile

Premium Mobile zobowiązuje się do:

- a) świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku i Ofercie Promocyjnej,
- b) umożliwienia dokonania Rejestracji i Weryfikacji oraz Udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień Abonenta na warunkach określonych w § 2 Regulaminu,
- c) dbania o należyłą obsługę Abonentów zgodnie z § 3 Regulaminu,
- d) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, na warunkach wskazanych w § 9 Regulaminu,
- e) bezpłatnego zapewnienia Abonentowi określenia progów kwotowych (w wariantach: 0, 35, 50, 100, 200 zł) dla usług z dodatkowym świadczeniem dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku osiągnięcia takiego progu - do poinformowania Abonenta o tym fakcie oraz o zablokowaniu możliwości wykonania i odbierania połączeń wobec takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze korzystanie w danym Okresie Rozliczeniowym z usług z dodatkowym świadczeniem powodujących obowiązek zapłaty, będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego. W przypadku, gdy Abonent nie określi żadnego progu kwotowego, zostanie on określony domyślnie na poziomie 35 zł.
- f) Premium Mobile, na żądanie Abonenta, zgłoszone poprzez kontakt z BOK:
 - 1) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług z dodatkowym świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów,
 - 2) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 3) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

§ 7 Odpowiedzialność Premium Mobile

1. Premium Mobile ponosi **na zasadach ogólnych** odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek winy Abonenta, nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Cennika, Oferty Promocyjnej, a także na skutek siły wyższej.
2. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym za brak odpowiedniej reakcji Premium Mobile na Łukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje odszkodowanie:
 - a) w przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, za każdy dzień takiej przerwy, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego Zużycia wszystkich Usług, z ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące kalendarzowe - za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług przysługuje odszkodowanie w wysokości ilorazu wartości wykorzystanych Usług w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy,

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

- b) w przypadku przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego Zużycia dotyczącego danej Usługi, z ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące kalendarzowe - za każdy dzień przerwy w świadczeniu tej Usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości ilorazu wartości wykorzystania tej Usługi w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy.
- 3. Zapłata odszkodowania następuje na podstawie złożonej przez Abonenta i uznanej przez Premium Mobile reklamacji, w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji.
- 4. Zapłata odszkodowania odbywa się w sposób ustalony z Abonentem, tj. poprzez jej wypłatę na rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej podany przez Abonenta, przekazem pocztowym lub poprzez Zasilenie konta Abonenta przez Premium Mobile.

§ 8 Warunki wygaśnięcia, rozwiązania Umowy oraz zawieszenia Usług, tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

- 1. Umowa wygasa:
 - a) wskutek śmierci Abonenta,
 - b) z upływem ostatniego dnia Okresu ważności konta Abonenta, chyba że Abonent dokona kolejnego Zasilenia konta.
- 2. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta:
 - a) w związku z przeniesieniem Numeru Telefonu do sieci innego dostawcy usług komunikacji głosowej lub w związku realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu - ze wskazanym terminem zmiany dostawcy usługi,
 - b) w przypadku braku akceptacji jednostronnych zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, proponowanych przez Premium Mobile - w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- 3. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron.
- 4. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 1 powyżej Premium Mobile ma prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług i innych usług świadczonych na rzecz Abonenta.
- 5. Premium Mobile może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części z powodu:
 - a) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym, niezależnych od Premium Mobile, które uniemożliwiają świadczenie Usług,
 - b) gdy z takim żądaniem wystąpią uprawnione organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
 - c) podania nieprawdziwych danych w procesie Rejestracji lub niedokonania aktualizacji tych danych w razie ich zmiany,
 - d) naruszenia przez Abonenta któregoś ze zobowiązań wskazanych w § 4.
- 6. Wznowienie świadczenia Usług przez Premium Mobile następuje po ustaniu przyczyny ich zawieszenia. W przypadkach zawieszenia wskazanych w ust. 5 powyżej, wznowienie świadczenia Usług może być również uzależnione od pisemnego wniosku Abonenta.
- 7. W przypadku zaistnienia sytuacji, o których mowa w ust. 5 pkt c) i d), o ile Premium Mobile podejmie decyzję o wznowieniu świadczenia Usług, Premium Mobile ma prawo żądać od Abonenta zapłaty opłaty specjalnej za to wznowienie w wysokości określonej w Cenniku, co nie wyłącza uprawnienia Premium Mobile do dochodzenia od Abonenta odszkodowania przekraczającego wysokość opłaty specjalnej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Premium Mobile przewyższy wysokość zastrzeżonej opłaty specjalnej.
- 8. W przypadku podjęcia przez Premium Mobile decyzji o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub o zawieszeniu świadczenia Usług, Premium Mobile jest zobowiązany do uprzedniego powiadomienia o tym fakcie Abonenta w jeden z następujących sposobów:

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

- a) za pomocą SMS wysłanego na Numer Telefonu,
 - b) pisemnie na adres korespondencyjny lub elektronicznie na adres e-mail Abonenta, w przypadku, gdy Abonent podał swoje dane.
9. Z chwilą rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym Premium Mobile zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług i wyłącza Kartę SIM.
10. W razie, gdy Abonent wystąpił do nowego dostawcy usług z wnioskiem o przeniesienie Numeru Telefonu, Umowa ulega rozwiązaniu po otrzymaniu od nowego dostawcy komunikatu zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu przeniesienia numeru do sieci innego dostawcy usług.
11. Abonent będący Konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Premium Mobile bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie.
12. Premium Mobile może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku:
- 1) gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, 2) gdy proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta,
 - 2) także, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, na które Premium Mobile nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, tj. określonych w Tabeli nr 1.

Tabela nr 1

Okoliczność uprawniająca Premium Mobile do zmiany warunków Umowy	Zakres zmian warunków Umowy
Wystąpienie państwa członkowskiego z Unii Europejskiej (UE) lub z Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG).	W Umowie ulegną zmianie warunki naliczania i wysokości cen za usługi połączeń głosowych, SMSów i MMSów oraz transmisji danych w roamingu międzynarodowym, w tym Polityki Uczciwego Korzystania, a także wysokości cen usługi połączeń głosowych i SMSów międzynarodowych. Po wystąpieniu danego państwa z UE lub EOG opłaty za połączenia głosowe, SMSy, MMSy i transmisję danych wykonywane z terytorium tego państwa bądź wykonywane do jego terytorium z Polski będą naliczane w wysokości i zgodnie z warunkami cenowymi dotyczącymi innych państw Europy państwa członkowskie UE lub EOG.
Zaprzestanie świadczenia przez zagranicznych operatorów telekomunikacyjnych usług umożliwiających	Umowa ulegnie zmianie poprzez usunięcie terytorium państwa z pozycji Cennika określających opłaty za

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

Premium Mobile oferowanie Abonentom połączeń w roamingu międzynarodowym na terytorium danego państwa lub połączeń międzynarodowych do terytorium danego państwa.	połączenia w roamingu międzynarodowym i/lub określających opłaty za usługi połączeń międzynarodowych do terytorium danego państwa, co będzie skutkowało zaprzestaniem świadczenia usług na tym terytorium.
Wydanie, usunięcie lub zmiana przez ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) lub ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU) standardów dotyczących rodzaju usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez Premium Mobile lub sieci telekomunikacyjnych, z których korzysta.	W Umowie ulegną zmianie postanowienia o: - funkcjonalnościach świadczonych Usług; - parametrach jakości świadczonych Usług, w tym o konkretnych gwarantowanych parametrach jakości lub w zakresie oświadczenia o braku minimalnych poziomów jakości usług; - zasadach korzystania przez Abonenta z Usług, dotyczących konfiguracji usługi, aplikacji (oprogramowania) lub urządzenia końcowego; - wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do sposobu świadczenia Usług uwzględniającego standardy ETSI lub ITU-T, z wykluczeniem zmian warunków umowy w zakresie głównych cech Usług, w tym ich cen.
Jednostronna zmiana warunków dostarczania usług, której Premium Mobile nie mógł przewidzieć i na którą nie ma wpływu, dokonana przez operatora sieci telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez Premium Mobile do świadczenia Usług, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi.	W Umowie ulegną zmianie postanowienia dotyczące Usług, świadczonych w oparciu o sieć telekomunikacyjną operatora sieci telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez Premium Mobile do świadczenia Usług, wyłącznie w zakresie sposobu świadczenia Usług lub ich ceny.

13. Premium Mobile podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.a2mobile.pl/dokumenty treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
14. W przypadku, o którym mowa w ust. 12 pkt 1-2, bezzwłocznie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Premium Mobile doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 12 pkt 3, Premium Mobile doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na piśmie, jeżeli Abonent podał w tym celu adres korespondencyjny, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia zmian w innej formie, wskazując w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Premium Mobile umożliwia korzystanie w tym celu z innego środka komunikacji elektronicznej.
16. W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
17. Premium Mobile niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.a2mobile.pl/dokumenty informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu lub Cennika.
18. Premium Mobile oraz Abonent mogą dokonać zmiany warunków Umowy za porozumieniem stron.
19. W przypadku, gdy Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być przesłane przesyłką pocztową na adres Premium Mobile sp. z o.o., ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub drogą elektroniczną na adres bok@a2mobile.pl.

§ 9 Postępowanie reklamacyjne

1. Uprawnienie do złożenia reklamacji posiada każdy Abonent.
2. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
 - a) niedotrzymania z winy Premium Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Premium Mobile,
 - c) nieprawidłowego obliczenia przez Premium Mobile należności z tytułu świadczenia Usług.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a) telefonicznie za pośrednictwem BOK,
 - b) pisemnie na adres BOK Premium Mobile, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub inny adres podany przez Premium Mobile na stronie internetowej www.a2mobile.pl.
 - c) za pośrednictwem innych udostępnionych Abonentowi przez Premium Mobile kanałów kontaktu, w tym za pomocą wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres e-mail BOK - bok@a2mobile.pl.
4. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego do BOK lub datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres e-mail BOK.
5. Za dzień wniesienia reklamacji w formie telefonicznej uznaje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika BOK.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym za pomocą adresu e-mail, Premium Mobile jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki organizacyjnej Premium Mobile rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek nie dotyczy sytuacji, w której reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Reklamacja złożona przez Abonenta powinna zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer telefonu (MSISDN), którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Premium Mobile,
 - e) termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Premium Mobile terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7, BOK, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie może spowodować pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.
9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym BOK niezwłocznie powiadamia Abonenta.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

10. BOK rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Premium Mobile odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem (odpowiedź na reklamację).
11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie określonym w ust. 10 powyżej, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Premium Mobile rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym Abonenta jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w §14 ust. 3,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Premium Mobile, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Premium Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 15 i ust. 16 poniżej.
15. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Premium Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
16. W przypadku złożenia reklamacji drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Premium Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Premium Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 lub ust. 16 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone w ust. 6, ust. 12 i ust. 13 pkt a powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Premium Mobile odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Premium Mobile, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Premium Mobile, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 18 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Premium Mobile niezwłocznie ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

20. Premium Mobile nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z dokumentów zgromadzonych w danej sprawie jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
21. W przypadku uwzględnienia reklamacji, zwrotowi podlega opłata za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług.
22. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez Premium Mobile kwestionowana kwota podlega zwrotowi w sposób uzgodniony z Abonentem.

§ 10 Sposób składania zamówień na dodatkowe pakiety oraz dodatkowe opcje usług

1. Składanie zamówień na dodatkowe pakiety transmisji danych, dokonanie aktywacji dodatkowych opcji Usług, zmiany wybranych Usług (jeśli wchodzi one w skład wybranego Pakietu Taryfowego), zmiany funkcjonalności w ramach wybranego Pakietu Taryfowego, następuje zgodnie z opisem wskazanym w Cenniku albo regulaminie usługi dodatkowej albo Ofercie Promocyjnej.
2. Abonent może zmienić zakres świadczonych przez Premium Mobile Usług, zgodnie z ust. 1, telefonicznie za pośrednictwem BOK, za pośrednictwem strony internetowej www.a2mobile.pl lub kodów USSD.
3. Premium Mobile niezwłocznie dokona zmian zakresu świadczonych Usług, zgodnie z ust. 1, na rzecz danego Abonenta w przypadku zgłoszenia takiej zmiany przez Abonenta i zaakceptowaniu tych zmian przez Premium Mobile.
4. W sytuacji, w której zgłoszenie zmiany zakresu Usług, zgodnie z ust. 1, przez Abonenta nastąpi telefonicznie za pośrednictwem BOK, Abonent wyraża zgodę na zarejestrowanie przez Premium Mobile treści zgłoszenia.
5. Zmiana zakresu świadczonych Usług, zgodnie z ust. 1, może odbyć się jedynie w ramach Usług świadczonych przez Premium Mobile.
6. Wykaz obejmujący rodzaje Usług lub innych usług świadczonych przez Premium Mobile, na podstawie którego Abonent może dokonać zmiany, określony jest w Cenniku, regulaminie usługi dodatkowej lub Ofercie Promocyjnej.

§ 11 Ochrona danych osobowych

1. Premium Mobile jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27.04.2016 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.
2. Z zasadami przetwarzania danych osobowych Użytkowników i Abonentów oraz ich prawami zapoznać się można w osobnej informacji dostępnej pod adresem www.a2mobile.pl/daneosobowe.

§ 12 Tajemnica komunikacji elektronicznej

1. Premium Mobile przetwarza dane objęte Tajemnicą komunikacji elektronicznej:
 - a) wyłącznie na potrzeby świadczonych Usług,
 - b) za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których te dane dotyczą,
 - c) gdy jest to niezbędne w celu rejestrowania komunikatów elektronicznych i związanych z nimi Danych Transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej, lub
 - d) gdy będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych w PKE lub w przepisach odrębnych, w szczególności w celu realizacji zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
2. Dane Transmisyjne Premium Mobile przetwarza w celach świadczenia Usług, obsługi Abonenta, naliczania opłat za Usługi, opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, zapewnienia uprawnionym organom lub podmiotom wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, wykrywania nadużyć oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, na podstawie zgody Abonenta, Dane Transmisyjne mogą być przetwarzane dla celów marketingu usług Premium Mobile oraz świadczenia usług o wartości wzrosta. Operator przetwarza Dane Transmisyjne w celu zarządzania ruchem w Sieci Operatora.

3. Dane Abonentów, w tym Dane Transmisyjne, przetwarzane będą przez okres obowiązywania Umowy, a po zakończeniu Umowy - do końca okresu, w którym Premium Mobile lub Abonent może dochodzić roszczeń od drugiej strony Umowy, a druga strona jest obowiązana je zaspokoić, chyba że z przepisów prawa wynika obowiązek przetwarzania takich danych przez dłuższy okres, w tym z uwagi na obowiązek wypełnienia przez uprawnione organy i podmioty zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego albo przez okres wynikający z zakresu udzielonej zgody na przetwarzanie danych.
4. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych, w tym Danych Transmisyjnych, poprzez określenie zakresu Usług świadczonych mu przez Premium Mobile zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach, gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
5. Premium Mobile oraz podmioty z nim współpracujące, działając na zlecenie organów administracji publicznej, mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.
6. Premium Mobile przetwarza dane osobowe użytkowników końcowych w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków, o których mowa w art. 21 a ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. 2023 poz. 122).
7. Dodatkowych informacji i wyjaśnień na temat danych dotyczących Abonenta lub innych danych objętych Tajemnicą komunikacji elektronicznej, w tym zakresu ich przetwarzania, w związku ze świadczeniem Usług, udziela BOK. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się pod adresem: www.a2mobile.pl/daneosobowe.

§ 13 Udogodnienia i usługi przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami w tym dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualnych informacji

1. Premium Mobile zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z Usług na zasadzie równości z innymi użytkownikami.
2. Premium Mobile zapewnia, z poziomu strony internetowej www.a2mobile.pl obsługę z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo migowego w czasie rzeczywistym.
3. Premium Mobile udostępnia dokumenty w formacie tekstowym lub wydrukowane powiększoną czcionką.
4. Dokumenty i informacje na stronach internetowych Premium Mobile, w tym o oferowanych i świadczonych Usługach, dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.
5. Strony internetowe oraz aplikacje mobile Premium Mobile zapewniają postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
6. Premium Mobile umożliwia przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym.
7. Szczegółowy opis udogodnień, sposób korzystania z nich, zamieszczone są na stronie internetowej www.a2mobile.pl/dostepnosc

§ 14 Spory sądowe i sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w PKE przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub gdy Premium Mobile nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja dotycząca Usług została uwzględniona.
2. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy z Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

- a) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,
 - b) przez inny podmiot uprawniony, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzony przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Premium Mobile.
4. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym sposoby ich inicjowania określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty właściwe do rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§15 Zasady zwrotu pozostałych na koncie środków z Doładowań

1. Abonent będący Konsumentem może uzyskać zwrot niewykorzystanych środków z Zasileń konta („Zwrot środków”), które pozostały na koncie w przypadku upływu Okresu ważności konta Abonenta lub w przypadku zmiany dostawcy usług komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem przydzielonego Numeru Telefonu.
2. W celu uzyskania Zwrotu środków należy podać numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej („Numer rachunku”), jeśli Zwrot środków ma nastąpić na rachunek albo wskazać swój inny aktywny w a2mobile Numer Telefonu, na który przekazane mają być niewykorzystane środki z Zasileń konta.
3. Wskazanie Numeru rachunku może nastąpić:
 - a) telefonicznie za pośrednictwem BOK,
 - b) pisemnie na adres Premium Mobile sp. z o.o., ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów,
 - c) za pomocą wiadomości elektronicznej wysłanej na adres e-mail BOK: bok@a2mobile.pl,
4. Podanie w Okresie ważności konta Numeru rachunku, na który ma nastąpić Zwrot środków, skutkuje tym, że po ziszczeniu się któregośkolwiek ze zdarzeń, o których mowa w ust. 1, na dany Numer rachunku dokonany zostanie Zwrot środków, bez konieczności składania wniosku o Zwrot środków, o ile przed dokonaniem Zwrotu środków na Numer rachunku, nie został złożony wniosek o Zwrot środków zawierający żądanie Zasilenia konta niewykorzystanymi środkami innego aktywnego Numeru Telefonu w a2mobile, zgodnie z ust. 6.
5. Jeżeli nie podano Numeru rachunku zgodnie z ust. 4, to Numer rachunku należy podać we wniosku o Zwrot środków albo w tym samym wniosku zażądać Zasilenia konta niewykorzystanymi środkami innego własnego aktywnego Numeru Telefonu w a2mobile, zgodnie z ust. 3 pkt a) - c).
6. Wniosek o Zwrot środków zawiera:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) Numer Telefonu, którego dotyczy wniosek,
 - c) Numer PESEL – o ile go posiadasz albo serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeśli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
 - d) numer rachunku bankowego prowadzonego w Polsce, na który ma nastąpić Zwrot środków, albo aktywny w a2mobile Numer Telefonu, który ma zostać Zasilony zwracanymi środkami,
 - e) dane kontaktowe – adres e-mail, numer telefonu do kontaktu w sprawach związanych z realizacją Zwrotu środków.
7. Wniosek o Zwrot środków zostanie rozpatrzony w terminie do 30 dni.
8. Uprawnienie do otrzymania Zwrotu środków na wskazany Numer rachunku albo wskazania innego aktywnego w a2mobile Numeru Telefonu, który ma zostać Zasilony niewykorzystanymi środkami z Zasileń konta, wygasa po upływie 6 miesięcy od dnia wystąpienia jednego ze zdarzeń, o których mowa w ust. 1.
9. Premium Mobile pobiera opłatę związaną z obsługą wniosku o Zwrot środków w wysokości określonej w Cenniku. Zwrot środków dokonywany jest po uprzednim pomniejszeniu kwoty objętej Zwrotem środków o kwotę opłaty związanej z obsługą wniosku.
10. W przypadku, gdy opłata związana z obsługą wniosku za Zwrot środków jest równa lub wyższa niż niewykorzystane środki z Zasileń konta, środki te nie podlegają zwrotowi na Numer rachunku.
11. Zasilenie konta niewykorzystanymi środkami innego aktywnego w a2mobile Numeru Telefonu nie będzie skutkowało wydłużeniem Okresu ważności konta Numeru Telefonu, na który przekazywane są środki.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

12. Dodatkowe informacje na temat zasad dokonywania Zwrotu środków, przekazania środków na inny aktywny w a2mobile Numer Telefonu oraz wzór formularza wniosku o Zwrot środków dostępne są pod adresem www.a2mobile.pl/zwrotsrodkow.
13. W ramach realizacji obowiązku ustawowego, niewykorzystane środki z Zasileń kont, których pomimo podjętych prób realizacji złożonego wniosku nie udało się przekazać na wskazany przez Abonenta Numer rachunku lub względem których Abonent nie złożył wniosku o Zwrot środków, Premium Mobile przekazuje na wyodrębniony rachunek Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 16 Zmiana dostawcy Usług. Przeniesienie numeru telefonicznego.

1. Użytkownik może wystąpić do Premium Mobile z wnioskiem o przeniesienie do a2mobile w Premium Mobile numeru niegeograficznego przydzielonego mu przez innego dostawcę usług komunikacji głosowej. Z takim wnioskiem Użytkownik występuje także, gdy chce skorzystać z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu, którą dotychczasowy dostawca usług świadczy mu z wykorzystaniem tego numeru. Formularze wniosków o przeniesienie numeru telefonu do a2mobile w Premium Mobile dostępne są na stronie internetowej www.a2mobile.pl/dokumenty.
2. Wniosek o przeniesienie numeru do a2mobile w Premium Mobile może zostać złożony w formie pisemnej na adres: BOK albo w formie dokumentowej na adres e-mail: bok@a2mobile.pl, a także przez przesłanie formularza dostępnego na stronie www.a2mobile.pl lub w innej formie oferowanej przez Premium Mobile. Wniosek ten powinien zawierać dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz:
 - a) tryb przeniesienia numeru, tj.:
 - i. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług,
 - ii. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia, przy czym termin ten nie może przypadać później niż ostatniego dnia okresu wypowiedzenia,
 - iii. na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.
 - b) wybraną przez Użytkownika formę zawiadomienia go o terminie przeniesienia numeru, przyczynie odmowy przeniesienia numeru, konieczności uzupełnienia wniosku o przeniesienie numeru, rozpoczęciu świadczenia Usług Premium Mobile oraz o potwierdzeniu przeniesienia numeru,
 - c) oświadczenie Użytkownika o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej z dotychczasowym dostawcą usług w trybie, o którym mowa w pkt a) ppkt i oraz ii,
 - d) oświadczenie Użytkownika o udzieleniu Premium Mobile pełnomocnictwa do wykonania w jego imieniu czynności niezbędnych do przeniesienia numeru, w tym do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług.
3. Gdy wniosek o przeniesienie numeru jest niekompletny, a także gdy nie potwierdzono danych Użytkownika, Premium Mobile powiadamia Użytkownika o pozostawieniu wniosku bez rozpatrzenia, jeżeli Użytkownik nie uzupełni go niezwłocznie na wezwanie Premium Mobile.
4. Premium Mobile rozpatruje wniosek o przeniesienie numeru w ciągu 3 dni roboczych.
5. Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia wniosku jest zgodność danych Użytkownika zamieszczonych we wniosku, z danymi zarejestrowanymi u dotychczasowego dostawcy usług.
6. Przeniesienie numeru następuje nie później aniżeli w terminie 1 dnia roboczego od dnia pozytywnego rozpatrzenia wniosku albo w późniejszym terminie wskazanym przez Użytkownika. Jeśli przeniesienie numeru nie nastąpiło w tym terminie, dotychczasowy dostawca usług kontynuuje lub wznawia świadczenie usług.
7. W dniu przeniesienia numeru Premium Mobile informuje Abonenta o rozpoczęciu świadczenia Usług Premium Mobile w sposób wskazany we wniosku o przeniesienie numeru oraz niezwłocznie przesyła potwierdzenie przeniesienia numeru.
8. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0:00 a 6:00. Niniejsze postanowienie nie dotyczy procesu przeniesienia numeru nieaktywnego.

9. Abonent może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do dotychczasowego dostawcy usług lub w Premium Mobile.
10. Abonentowi, w przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 PKE.
11. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
12. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi komunikacji głosowej jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru w wysokości $\frac{1}{2}$ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości $\frac{1}{2}$ sumy doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 10 i 12 powyżej, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia:
 - a. przeniesienia numeru lub do dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej - w przypadku, o którym mowa w ust. 10 powyżej,
 - b. przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej lub uzyskania zgody abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru - w przypadku, o którym mowa w ust. 12 powyżej.
14. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego mu Numeru Telefonu do innego dostawcy usług komunikacji głosowej. W tym celu Abonent występuje do nowego dostawcy usług komunikacji głosowej z wnioskiem o przeniesienie Numeru Telefonu.
15. Abonent jest uprawniony do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu. W celu skorzystania z tego uprawnienia Abonent może wystąpić do nowego dostawcy usług z żądaniem przeniesienia Numeru Telefonu, z wykorzystaniem którego świadczona jest mu również usługa dostępu do Internetu.
16. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu w terminie jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej – chyba że zrzekł się tego uprawnienia – a także w terminie jednego miesiąca od dnia doręczenia mu informacji o przejęciu zobowiązań dotychczasowego dostawcy usług, w przypadku cofnięcia temu dostawcy przez Prezesa UKE prawa do wykorzystania zasobów numeracji.

§17 Monitorowanie poziomu wykorzystania Usług i środki zapewniające przejrzystość rachunku

1. Premium Mobile zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych Usług w danym Okresie Rozliczeniowym Abonent może uzyskać podejmując kontakt z BOK lub na internetowym koncie Abonenta moje.a2mobile.pl.
2. Premium Mobile powiadamia Abonenta będącego Konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia świadczonej Usługi rozliczanej w oparciu o czas albo liczbę wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych.
3. W przypadku wykorzystania przewidzianego w Umowie pakietu transmisji danych, Premium Mobile informuje Abonenta będącego Konsumentem o przekroczeniu takiego pakietu transmisji danych poprzez wysłanie wiadomości SMS na Numer Telefonu oraz zamieszczenie informacji tekstowej na internetowym koncie Abonenta udostępnionym na stronie internetowej moje.a2mobile.pl, niezwłocznie po jego przekroczeniu.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

4. Postanowienia ust. 1-3 stosuje się również wobec Abonenta będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834).
5. Na żądanie Abonenta, Premium Mobile, nieodpłatnie przekazuje Abonentowi podstawowy wykaz wykonanych Usług na rzecz tego Abonenta, który obejmuje informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu Usługi liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta, a w przypadku skorzystania z usług z dodatkowym świadczeniem także numer wykorzystany do świadczenia takiej usługi, informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której został zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem oraz informację o możliwości złożenia przez Abonenta żądania zablokowania połączeń, o którym mowa w § 6 pkt f.
6. Podstawowy wykaz Usług obejmuje wyłącznie Usługi wykonane po złożeniu żądania przez Abonenta.
7. Pierwszy podstawowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania, a kolejne w terminie do 10 dnia każdego miesiąca kalendarzowego.
8. Na żądanie Abonenta, Premium Mobile, za opłatą wskazaną w Cenniku, przekazuje Abonentowi szczegółowy wykaz wykonanych Usług na rzecz tego Abonenta, który obejmuje informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokość opłat za Usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
9. Abonent może złożyć wniosek o przekazanie szczegółowego wykazu wykonanych Usług:
 - a) za okres poczynszony od miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył żądanie, do końca miesiąca kalendarzowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu, przy czym w takim przypadku pierwszy szczegółowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania, a kolejne w terminie do 10 dnia każdego miesiąca kalendarzowego,
 - b) za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia żądania przez Abonenta.
10. Uprawnienie do żądania podstawowego lub szczegółowego wykazu wykonanych Usług, przysługuje Abonentowi, który ma przydzielony Numer Telefonu i który udostępnił Premium Mobile adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w celu otrzymywania, określonych w PKE informacji i powiadomień.
11. Premium Mobile nie przekazuje Abonentowi podstawowego wykazu wykonanych Usług ani szczegółowego wykazu wykonanych Usług za miesiące, w których nie zostały wykonane żadne Usługi płatne.
12. Wniosek o dostarczenie podstawowego lub szczegółowego wykazu wykonanych Usług, Abonent może złożyć telefonicznie, kontaktując się z BOK.

§ 18 Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

1. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania ww. terminu do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być przesłane przesyłką pocztową na adres Premium Mobile sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub drogą elektroniczną na adres bok@a2mobile.pl. W razie odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Konsument może skorzystać ze stosowanego przez Premium Mobile formularza odstąpienia od Umowy. Wzór formularza odstąpienia od Umowy udostępniany jest za pośrednictwem BOK oraz dostępny jest na stronie internetowej www.a2mobile.pl/dokumenty.
3. Z zastrzeżeniem ust. 7, w przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy wszelkie płatności dokonane przez Konsumenta zostaną zwrócone w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Premium Mobile oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w ust. 1 powyżej, przysługuje również osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

5. Premium Mobile potwierdza Abonentowi niezwłocznie na trwałym nośniku przyjęcie odstąpienia złożonego przez Abonenta.
6. Abonent może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość.
7. W przypadku, gdy Premium Mobile, na żądanie Abonenta, rozpoczęła świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość, Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez Premium Mobile do chwili odstąpienia od Umowy.

§ 19 Postanowienia końcowe

1. **W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, Cennikiem, regulaminem usługi dodatkowej lub Ofertą Promocyjną zastosowanie mają w szczególności przepisy PKE, Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy obowiązującego prawa.**
2. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Premium Mobile o zmianie udostępnionych danych kontaktowych oraz innych danych dotyczących Abonenta, które wskazane zostały przez niego podczas Rejestracji, składania zamówienia w sklepie a2mobile.pl lub przy udostępnianiu danych dla potrzeb informacji i zawiadomień.
3. W przypadku, gdy Abonent nie poinformuje Premium Mobile o zmianie udostępnionych danych kontaktowych, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod ostatni wskazany e-mail lub adres korespondencyjny uznaje się za skutecznie doręczoną.
4. **Regulamin obowiązuje od dnia 28 czerwca 2025 roku.**

§ 20 Definicje

Definicje użyte w Regulaminie, Cenniku lub Ofercie Promocyjnej mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Dostawcą usług.
2. **Premium Mobile/Dostawca usług** - Premium Mobile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000746584, NIP: 9542746551, REGON: 243444059, BDO: 000327761 o kapitale zakładowym w wysokości 16.619.800,00 PLN (w całości opłacony). Wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 11366, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1790).
3. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów elektronicznych, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
4. **Aktywacja** – rozpoczęcie przez Abonenta korzystania z Usług, na zasadach określonych w Regulaminie, możliwe po Weryfikacji.
5. **Aplikacja Mobilna** - oprogramowanie udostępniane przez Premium Mobile Abonentowi, umożliwiające korzystanie z Usługi Konta Klienta na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „moje.a2mobile” i Aplikacji Mobilnej.
6. **Biuro Obsługi Klienta [BOK]** - komórka organizacyjna Premium Mobile odpowiedzialna za obsługę Abonenta oraz udzielanie informacji i pomocy Abonentom i Użytkownikom w zakresie realizacji Umowy i w zakresie oferty Usług. Kontakt z BOK: ++48 720 20 30 40 e-mail: bok@a2mobile.pl, Premium Mobile sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

7. **Cennik** - cennik usług komunikacji elektronicznej a2mobile stanowiący wykaz Usług oraz innych usług świadczonych przez Premium Mobile wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
8. **Dane transmisyjne** - dane przetwarzane przez Premium Mobile dla celów 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 położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.
9. **Zasilenie/Zasilenie konta (doładowanie)** - zasilenie konta Abonenta określoną kwotą środków finansowych, które będą przeznaczone na korzystanie z Usług i innych usług świadczonych przez Premium Mobile.
10. **ETSI** – Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (European Telecommunications Standards Institute).
11. **Karta Rejestracyjna** - formularz udostępniony przez Premium Mobile, w tym na stronie internetowej www.a2mobile.pl, za pomocą którego Abonent dokonuje Rejestracji swoich danych osobowych w systemach Premium Mobile na zasadach opisanych w § 2 Regulaminu.
12. **Karta udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień** - formularz udostępniony przez Premium Mobile, w tym na stronie internetowej www.a2mobile.pl, za pomocą którego Abonent może udostępnić Premium Mobile swoje dane kontaktowe, w tym teleadresowe na zasadach opisanych w § 2 Regulaminu. Wypełnienie Karty udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień nie jest obowiązkowe.
13. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Premium Mobile, udostępniana Abonentowi, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM, umożliwiającą dostęp do Usług świadczonych przez Premium Mobile, z którą związane są: numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny - Kod PIN, i osobisty numer odblokowujący - Kod PUK, a także inne cechy, np. numery oraz aplikacje dodatkowe.
14. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) - osobisty kod cyfrowy, składający się z 4 do 8 cyfr, zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług.
15. **Kod PUK** (osobisty numer odblokowujący) - osobisty kod cyfrowy, składający się z 8 cyfr, znoszący blokadę Kodu PIN. Kod jest potrzebny do tego, aby rozpoznać Ciebie jako Abonenta danej Karty SIM, dlatego pilnuj go i bądź gotowy by się nim autoryzować.
16. **Konsument** - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub ubiegająca się o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (wykonywaniem zawodu).
17. **Naruszenie bezpieczeństwa** - rzeczywisty niekorzystny skutek dotyczący zdolności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług do odpierania działań naruszających dostępność, autentyczność, integralność lub poufność Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług, przetwarzanych danych i treści objętych Tajemnicą komunikacji elektronicznej lub innych świadczonych przez Premium Mobile usług związanych z Usługami lub Siecią Telekomunikacyjną.
18. **Numer Telefonu** - numer MSISDN Telefonu Abonenta przypisany do Karty SIM.
19. **Oferta Promocyjna** - dodatkowe wymagania wskazane w odpowiednim regulaminie, inne niż określone w niniejszym Regulaminie i Cenniku, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z Usług lub innych usług, świadczonych przez Premium Mobile, na warunkach w niej wskazanych.
20. **Okres ważności konta** - 12 miesięcy od daty Rejestracji lub ostatniego Zasilenia konta, w którym Abonent może korzystać z Usług lub innych usług, sprawdzić stan konta i doładować konto w sposób podany na stronie internetowej www.a2mobile.pl.
21. **Operator Zagraniczny** - operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Premium Mobile podpisał odrębne porozumienia.
22. **Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa (Luka)** - właściwość Usług lub Sieci Telekomunikacyjnej, która może być wykorzystana w celu Naruszenia bezpieczeństwa.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

23. **PKE** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. 2024.1221 z dnia 2024.08.09).
24. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile.
25. **Rejestracja** - czynność Abonenta polegająca na przekazaniu Premium Mobile w wersji papierowej lub za pośrednictwem systemu informatycznego udostępnionego przez Premium Mobile albo wobec podmiotu działającego na rzecz Premium Mobile prawidłowych danych do Karty Rejestracyjnej w celu rejestracji Abonenta w systemach informatycznych Premium Mobile na zasadach opisanych w § 2 Regulaminu. Czynność ta jest niezbędna do Weryfikacji i następnie Aktywacji. Czynność ta nie oznacza podania danych osobowych dla celów korespondencyjnych.
26. **Sieć Operatora** (Sieć Telekomunikacyjna) - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu PKE, obsługiwana przez Operatora i wykorzystywana przez Premium Mobile do świadczenia Usług.
27. **SMS** - krótka wiadomość tekstowa.
28. **MMS** - wiadomość multimedialna np. grafika, animacje, wideoklipy, dźwięki itp.
29. **Tajemnica komunikacji elektronicznej** - tajemnica komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, obejmująca dane dotyczące użytkownika, komunikat elektroniczny, Dane Transmisyjne, Dane o Lokalizacji oraz dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
30. **Telefon** - będący urządzeniem końcowym terminal komórkowy lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM korzystanie z Usług świadczonych przez Premium Mobile, posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, wydany przez uprawniony organ, dopuszczony do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
31. **Udostępnienie danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień** (Udostępnienie danych) - czynność Abonenta polegająca na przekazaniu Premium Mobile prawidłowo wypełnionej Karty Udostępnienia Danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień w zakresie dotyczącym otrzymywania informacji i zawiadomień na zasadach opisanych w § 2 ust. 8 Regulaminu.
32. **Umowa** - umowa o świadczenie przedpłaconych Usług, niewymagająca zawarcia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawarta z chwilą Rejestracji pomiędzy Premium Mobile a Abonentem, na podstawie której Premium Mobile świadczy na rzecz Abonenta Usługi zgodnie z Regulaminem, Cennikiem i Ofertą Promocyjną, o ile Abonent spełnia warunki do korzystania z Oferty Promocyjnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Regulaminie, Cenniku i Ofercie Promocyjnej.
33. **Usługa** - usługa komunikacji elektronicznej świadczona Abonentowi przez Premium Mobile.
34. **Użytkownik** - osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy.
35. **Wartość konta** - określona w polskich złotych kwota umożliwiająca korzystanie przez Abonenta z Usług świadczonych przez Premium Mobile.
36. **Weryfikacja** - potwierdzenie przez Premium Mobile zgodności danych podanych przez Abonenta podczas Rejestracji z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub danymi zawartymi w odpowiednim rejestrze w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną, a także w inny sposób udostępniany przez Premium Mobile, zgodnie z art. 296 PKE oraz Regulaminem.
37. **Zagrożenie bezpieczeństwa** - potencjalna przyczyna wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa.
38. **Zarejestrowany Abonent** - Abonent, który dokonał Rejestracji i udostępnił dane osobowe (e-mail lub adres korespondencyjny) w celu otrzymywania zawiadomień zgodnie z § 2 ust. 8 Regulaminu.

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej a2mobile

39. **Zestaw startowy** - nabyta przez Abonenta Karta SIM wraz z określoną Wartością konta.
40. **Zużycie** - wartość konta lub jednostek rozliczeniowych Usług wykorzystana przez Abonenta.