

# **a2mobile** Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych **a2mobile dla Użytkowników zawierających Umowę od dnia 29.04.2021 roku.**

## **§ 1 Zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych („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 i d) dostęp do Internetu. Pełną listę Usług co do zasady znajdziesz w Cenniku. Czasem będą one modyfikowane na Twoją korzyść i wtedy znajdziesz te modyfikacje w Ofercie Promocyjnej. **Poza Usługami Telekomunikacyjnymi możemy Ci świadczyć jeszcze inne usługi – zasady ich świadczenia znajdziesz w regulaminach usług dodatkowych lub regulaminach usług specjalistycznych. W Cenniku i Ofercie Promocyjnej oraz regulaminach usług dodatkowych lub regulaminach usług specjalistycznych (Dokumenty) znajdziesz wysokość opłat i zasady ich naliczania za wszystkie Usługi a także sposób ich zamawiania. Usługi, których nie znajdziesz w Dokumentach są niedostępne. Dokumenty znajdziesz na stronie [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl).**
- 1.2. **[Dostawca usług]** Dostawcą usług telekomunikacyjnych a2mobile i stroną umowy dla Abonenta/Użytkownika o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w publicznej sieci telekomunikacyjnej jest: Premium Mobile Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, 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: 0000746584, NIP: 9542746551, REGON: 243444059, BDO: 000327761, kapitał zakładowy w wysokości: 16.619.800,00 PLN, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 11366.
- 1.3. Premium Mobile świadczy Usługi a2mobile w ramach istniejących możliwości technicznych Operatora w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
- 1.4. **[Operator]** Operatorem jest Aero 2 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, al. Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, 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: 0000305767, NIP 701-01-23-529, REGON 141266349, BDO 000334261, kapitał zakładowy: 91 958700,00 PLN, będąca przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 27 lit. b Prawa Telekomunikacyjnego, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 8223;
2. **[Aktywacja]** Jeśli Usługa nie działa od razu i wymaga od Ciebie dodatkowego działania, spełnienia określonych warunków lub aktywacji to będzie to wyraźnie zaznaczone w Cenniku, Ofercie Promocyjnej, regulaminie usługi dodatkowej lub regulaminie usługi specjalistycznej.
3. **[Przedpłata]** Z Usług możesz korzystać pod warunkiem Zasilenia Konta pieniędzmi 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 przez Premium Mobile w Sieci Operatora lub w Sieciach Telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Premium Mobile podpisało odpowiednie umowy. Aktualne listy operatorów i krajów są dostępne na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl).
- 5.1. **[Jakość]** Premium Mobile dokłada należytych starań, aby Usługi były dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w ramach możliwości technicznych zgodnie z normami technologicznymi ETSI (*European Telecommunications Standards Institute, tj. Europejski Instytut Standardów*). Jakość usług w Sieciach Telekomunikacyjnych innych operatorów może być inna niż w Sieci Operatora i nie zależy od Premium Mobile.

## Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.

Premium Mobile zapewnia minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95%. Dodatkowo Premium Mobile zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2%. Premium Mobile zapewnia minimalną skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) na poziomie 93%. Dodatkowo Premium Mobile zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) wynosi 2%.

- 5.2. 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 regulaminach promocji tych Usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. 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.
- 5.3. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Operatora 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 (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi specjalistycznej.
- 5.4. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 29.04.2021 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          |

- 5.5. 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), ilości 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.

## Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.

- 5.6. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej [a2mobile.pl/neutralnosc](http://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 [a2mobile.pl/neutralnosc](http://a2mobile.pl/neutralnosc).
- 5.7. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, Operator 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 użytkowników końcowych 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 użytkownika końcowego 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 regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
- 6.1. **[Zarządzanie ruchem]** Premium Mobile dbając o prawidłowe świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci Operatora. Mają one na celu zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy telekomunikacyjnych. W sytuacjach przeciążenia Premium Mobile reaguje bez niepotrzebnej zwłoki, jednak takie zdarzenia mogą skutkować okresowymi pogorszeniami parametrów Usługi, a nawet prowadzić do przerwy w dostępie do Usługi. W sytuacjach przeciążenia Premium Mobile reaguje bez niepotrzebnej zwłoki, jednak takie zdarzenia mogą skutkować okresowymi pogorszeniami parametrów Usługi, a nawet prowadzić do przerwy w dostępie do Usługi.
- 6.2. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Operator 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.
- 6.3. Użytkownicy końcowi 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 użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
- 6.4. 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 użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
- 6.5. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
- 7.1. **[Bezpieczeństwo]** Premium Mobile dokłada należytych starań oraz podejmuje proporcjonalne i uzasadnione działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami. W szczególności może:

## Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.

- a) eliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
- b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

Premium Mobile ma prawo ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych lub wystąpieniem zagrożeń lub podatnością na takie zagrożenia.

- 7.2. Operator może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, 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:
  - a) 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),
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym przez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
8. **[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 [a2mobile.pl](http://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 zobowiązany jest dokonać Rejestracji Karty SIM, do czasu ukończenia Weryfikacji danych podanych w toku Rejestracji Operator nie może rozpocząć świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, zgodnie z art. 60b ust. 3 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.** Karta SIM po Rejestracji będzie umożliwiała korzystanie ze świadczenia Usług do kwoty lub liczby jednostek taryfowych wskazanych w Zestawie startowym. Możliwość korzystania z Karty SIM oraz dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM może zostać zablokowana po upływie Okresu ważności.
9. **[Zasilenie]** Aktualne sposoby Zasilenia konta są opisane na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl). W szczególności służy do tego Kod Zasilający. Przestrzegaj instrukcji Zasilenia konta, ponieważ jej naruszenie może skutkować wyłączeniem Karty SIM z Sieci i koniecznością jej ponownej Aktywacji za opłatą określoną w Cenniku. **W przypadku dokonania Zasilenia konta za pośrednictwem serwisów online obowiązują regulaminy tych serwisów, a za realizację usługi Zasilenia konta w taki sposób odpowiada właściwy usługodawca (dostawca serwisu) i wszelkie zgłoszenia oraz reklamacje dotyczące takich Zasileń należy kierować do właściwego usługodawcy (dostawcy serwisu) zgodnie z postanowieniami odpowiedniego regulaminu.**
10. **[Świadczenie usług i rozliczenia w roamingu]** Co do zasady Premium Mobile oferuje Ci usługi na terytorium Polski. Warunki i zasady udostępniania Usług w Sieciach Operatorów Zagranicznych określone są w Cenniku, ofertach promocyjnych, regulaminach usług dodatkowych lub regulaminach usług specjalistycznych. W tych samych Dokumentach określone mogą być inne niż stosowane w sieci krajowej Premium Mobile. Szczegóły znajdziesz we wspomnianych Dokumentach i na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl).
11. **[Spis abonentów]** Jeśli wyrazisz zgodę Twoje dane osobowe mogą zostać umieszczone w książce telefonicznej (spisie) Abonentów lub przekazane do umieszczenia w takiej książce prowadzonej przez innego operatora. Sposób wyrażenia tej zgody znajdziesz na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl).

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

12. **[Warunki i jakość usług Roamingu Międzynarodowego]** Jeżeli usługi Roamingu Międzynarodowego są świadczone na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Operator z wykorzystaniem Sieci Operatora umożliwi Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług Roamingu Międzynarodowego.
13. Usługi Roamingu Międzynarodowym świadczone są w zakresie istniejących możliwości technicznych.
14. Jakość usług Roamingu Międzynarodowego może różnić się od jakości usług świadczonych w kraju. Zasięg, prędkość, a także jakość usług Roamingu Międzynarodowego uzależnione są od czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników geograficznych, urbanistycznych oraz atmosferycznych.
15. Przykładem istotnych czynników niezależnych od a2mobile, które oddziaływać mogą na jakość (w tym, prędkość, opóźnienia, dostępność) usług Roamingu Międzynarodowego są m.in. wykorzystywana technologia, używane do korzystania z usług urządzenie telekomunikacyjne, siła sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, struktura i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, ilości użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaj wykorzystywanej karty SIM.
16. 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 okoliczności, na które a2mobile nie ma wpływu.
17. W celu uniknięcia niezamierzonego korzystania z usługi Roamingu Międzynarodowego w rejonach przygranicznych istnieje możliwość zmiany w ustawieniach telefonu trybu wyboru sieci z automatycznego na ręczny, w takim przypadku należy wybrać Premium Mobile lub Plus.
18. Lista przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z których usług Abonent może korzystać w ramach Usług a2mobile, w tym w ramach Roamingu Międzynarodowego, dostępna jest za pośrednictwem BOK oraz na stronie internetowej a2mobile.
19. Dodatkowe informacje w zakresie usług Roamingu Międzynarodowego dostępne są na stronie internetowej: <https://a2mobile.pl/roaming>.

## **§ 2 Warunki zawarcia Umowy i Obowiązkowa Rejestracja**

1. **[Zawarcie Umowy] Z chwilą Rejestracji, zawierasz z Premium Mobile Umowę świadczenia Ci Usług, zgodnie z Regulaminem, Cennikiem i Ofertą Promocyjną (Dokumenty).** 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 ta zobowiązuje Cię do przestrzegania postanowień zawartych w Dokumentach, a nas do świadczenia Ci Usług. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Aktywacja i zawarcie z Premium Mobile Umowy są dokonywane automatycznie z datą określoną we Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do sieci Internet lub datą określoną przez Dotychczasowego Dostawcę usługi, w zależności od tego która z dat będzie późniejsza.

**W celu rozpoczęcia korzystania z Usług 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.**

2. **[Czas trwania]** Umowa zawierana jest na czas Okresu ważności zwanego też w Dokumentach Okresem ważności konta. Umowa może być przedłużana na kolejne okresy miesięczne lub inne, określone w Dokumentach okresy, w szczególności poprzez Zasilenie konta.
3. **[Obowiązkowa 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 podmiot działający na rzecz Premium Mobile, a następnie umożliwić dokonanie ich weryfikacji.**

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

4. **[Weryfikacja]** W celu rozpoczęcia świadczenia Usługi dane identyfikujące Użytkownika muszą być zweryfikowane przez pracownika Premium Mobile albo podmiot działający na rzecz Premium Mobile poprzez:
  - a) potwierdzenie zgodności danych podanych przez Użytkownika do Karty Rejestracyjnej z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną albo zawartymi we właściwym rejestrze w przypadku osób niebędących osobą fizyczną, albo
  - b) potwierdzenie zgodności danych podanych przez Użytkownika podczas Rejestracji drogą elektroniczną przy wykorzystaniu:
    - i. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego,
    - ii. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane Abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową.
5. **[Karta Rejestracyjna]** Karta Rejestracyjna dostępna jest pod adresem [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl) oraz u podmiotów działających na rzecz Premium Mobile. Pamiętaj by wypełnić lub podać zgodnie z prawdą wszystkie dane wskazane jako obowiązkowe. Zgodnie z przepisami wymagamy innych danych od osób fizycznych, niezależnie czy prowadzą czy nie prowadzą działalności gospodarczej, a innych od reszty. Zwróć na to uwagę wypełniając lub podając dane do Karty Rejestracyjnej papierowo albo elektronicznie.
6. **[Aktualizacja]** O zmianie danych zawartych w Karcie Rejestracyjnej musisz obowiązkowo i niezwłocznie informować Premium Mobile.
7. **[Odmowa rejestracji]** Możemy odmówić dokonania Rejestracji 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 obowiązkowej 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 lub adres korespondencyjny) dokonujesz w trakcie składania zamówienia w sklepie [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl) lub przekazując Premium Mobile prawidłowo wypełnioną Kartę udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień. Szczegóły znajdziesz na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://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.

### **§ 3 Zakres obsługi Użytkownika**

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]** Użytkownik ma możliwość kontaktu z BOK mailowo lub telefonicznie w godzinach jego pracy, o których informujemy na stronie [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl).
3. **[Co załatwisz w BOK]** BOK realizuje obsługę Użytkowników, 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 Użytkowników,
  - d) weryfikacji danych osobowych Użytkowników,
  - e) obsługi Kart SIM i postępowania w zakresie ich kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia lub utraty w inny sposób,

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

- 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.

3a. **[Co załatwisz przez stronę internetową]** Za pośrednictwem strony internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl) Użytkownik 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.

- 4. **[Autoryzacja]** Jeśli zgłoszona sprawa wymaga sprawdzenia Twojej tożsamości, przygotuj Kod PUK lub dane podane podczas Rejestracji.
- 5. **[Obowiązek Zabezpieczenia Kodu]** Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Kodu PUK, a także nieudostępniania go osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Premium Mobile o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PUK przez osobę trzecią.
- 6. **[Nagrywanie]** Premium Mobile zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów i wymiany korespondencji z BOK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika oraz usprawniania obsługi Użytkownika.
- 7. **[Obsługa serwisowa]** Wszelkie dane kontaktowe dotyczące obsługi serwisowej Użytkownika znajdują się na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl).

### **§ 4 Zobowiązania Użytkownika**

Jako Użytkownik zobowiązujesz się do:

- a) korzystania z Usług zgodnie z Regulaminem, Cennikiem, regulaminem Oferty promocyjnej, regulaminami usług dodatkowych, regulaminami usług specjalistycznych i prawem,
- b) niepodejmowania działań, mogących narazić Premium Mobile na szkodę,
- c) zabezpieczenia Karty SIM, Kodu PUK oraz jego danych pozwalających na autoryzację Użytkownika w systemach Premium Mobile tak, aby utrudnić do nich dostęp innym osobom,
- d) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci Internet,
- e) nie kierowania do Sieci Premium Mobile lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej przez Użytkownika, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Premium Mobile,
- f) nie odsprzedawania, nie wynajmowania i nie użyczania odpłatnego Usług ani Kart SIM osobom trzecim.

### **§ 5 Zgubienie lub kradzież Karty SIM**

- 1. Karta SIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Premium Mobile do chwili zaprzestania świadczenia Usług.
- 2. Użytkownik 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:

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

- 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 użytkownika poszczególnych Telefonów,
  - c) więcej aktualnych informacji na temat zabezpieczenia Telefonu można uzyskać na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl).
4. Zarejestrowany Użytkownik 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 Użytkownika zgodnie z § 3 ust. 4 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 zobowiązana jest wydać Użytkownikowi kolejną Kartę SIM, z zachowaniem dotychczasowego numeru, na jego wniosek.
  7. Za wydanie nowej Karty SIM zniszczonej, uszkodzonej lub utraconej przez Użytkownika z jego winy, koszty jej wymiany /w tym koszty jej dostarczenia do Użytkownika/ ponosi Użytkownik.
  8. W przypadku, gdy za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę Karty SIM odpowiedzialność ponosi Premium Mobile, wymiana Karty SIM wraz z jej dostarczeniem do Użytkownika jest bezpłatna.
  9. Nowa Karta SIM, po weryfikacji danych Użytkownika zostanie wysłana na adres wskazany przez Użytkownika i aktywowana po sprawdzeniu że Użytkownik ją odebrał.
  10. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie Karty SIM skradzionej, zagubionej lub utraconej w inny sposób, w przypadku nie zastosowania się do ust. 3 powyżej.
  11. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z:
    - a) używania Karty SIM przez osoby trzecie,
    - b) korzystania przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie,
    - c) powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie danych pozwalających na weryfikację Użytkownika w systemach Premium Mobile, w tym Kodu PIN i Kodu PUK,
    - d) używania przez osoby trzecie utraconej Karty SIM, w przypadku gdy Użytkownik nie zgłosi lub nie potwierdzi jej utraty.

## **§ 6 Zobowiązania Premium Mobile**

### **1. Premium Mobile zobowiązuje się do:**

- a) świadczenia na rzecz Użytkownika Usług na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku i Ofercie promocyjnej,
- b) umożliwienia dokonania Rejestracji oraz Udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień Użytkowników na warunkach określonych w § 2 Regulaminu,
- c) dbania o należyłą obsługę Użytkowników zgodnie z § 3 Regulaminu,
- d) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, na warunkach wskazanych w § 9 Regulaminu,
- e) informowania Użytkownika za pomocą SMS o wyczerpaniu Pakietu Danych, Pakietu SMS, Pakietu MMS lub Pakietu Rozmów,
- f) bezpłatnego zapewnienia Abonentowi określenia progów kwotowych (w wariantach: 0, 35, 100, 200 zł) dla usług o podwyższonej opłacie dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku osiągnięcia takiego progu, do poinformowania abonenta o tym fakcie oraz zablokowania możliwości wykonania i odbierania połączeń wobec takich numerów, chyba, że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze



## Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.

korzystanie w danym okresie rozliczeniowym z usług o podwyższonej opłacie 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.

### § 7 Odpowiedzialność Premium Mobile

1. Premium Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, **w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usług dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych**, chyba, że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło w skutek winy Użytkownika, nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Cennika, Oferty promocyjnej, a także na skutek siły wyższej.
2. Premium Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych, zgodnych ze standardami ETSI, wymaganych do skorzystania z tych Usług, przez Telefon używany przez Użytkownika.
3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej:
  - a) w przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług przez Premium Mobile, za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, Użytkownikowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniego Zużycia wszystkich Usług, z ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 Miesiące kalendarzowe, Użytkownikowi za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług przysługuje kara umowna w wysokości ilorazu wartości wykorzystanych Usług w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy,
  - b) w przypadku przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi, Użytkownikowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniego Zużycia dotyczącego danej Usługi, z ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące kalendarzowe, Użytkownikowi przysługuje za każdy dzień przerwy w świadczeniu tej Usługi kara umowna w wysokości ilorazu wartości wykorzystania tej Usługi w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy.
4. W przypadkach wskazanych w ust. 3 powyżej, Użytkownik nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług po upływie 12 miesięcy od momentu zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie.
5. Zapłata kary umownej następuje na podstawie złożonej przez Użytkownika i uznanej przez Premium Mobile reklamacji, w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji.
6. Zapłata kary umownej odbywa się w sposób ustalony z Użytkownikiem tj. poprzez jej wypłatę na rachunek bankowy podany przez Użytkownika lub poprzez Zasilenie konta Użytkownika przez Premium Mobile.
7. Kary umowne wskazane w ust. 3 powyżej nie podlegają kumulacji.
8. Premium Mobile nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treść informacji przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z Usług świadczonych przez Premium Mobile,
  - b) szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika danych i oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych,
  - c) bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy opuszczają one Sieć Operatora,
  - d) skutki podania przez Użytkownika osobom trzecim danych pozwalających na weryfikację Użytkownika w systemach Premium Mobile, w tym kodu PIN lub PUK Karty SIM.
  - e) Aktualne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych dostępne są na stronie internetowej [a2mobile.pl/daneosobowe](http://a2mobile.pl/daneosobowe).

## **§ 8 Warunki wygaśnięcia, rozwiązania Umowy oraz zawieszenia usług**

1. Umowa wygasa wskutek:
  - a) śmierci Użytkownika,
  - b) upływu ostatniego dnia Okresu ważności konta Użytkownika. Niewykorzystane do tego czasu środki pieniężne przepadają.
2. 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 Użytkownika.
3. Premium Mobile może według własnego wyboru rozwiązać Umowę lub zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części bez odszkodowania dla Użytkownika z powodu:
  - a) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym, niezależnych od Premium Mobile, które uniemożliwiają lub znacznie utrudniają 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,
  - d) udostępniania Usług osobom trzecim w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Premium Mobile,
  - e) używania Karty SIM korzystając z kradzionego, nie homologowanego lub nie posiadającego certyfikatu zgodności z nałożonymi przez Premium Mobile wymaganiami Telefonu, jak również używa Telefonu lub innego urządzenia, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
  - f) kierowania do Sieci Operatora lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą nabytych Kart SIM, połączeń pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia Usług innym podmiotom,
  - g) **działania przez Użytkownika na szkodę Premium Mobile lub korzystania z Usług Telekomunikacyjnych niezgodnie z Regulaminem, Cennikiem, Ofertą promocyjną, regulaminem usługi dodatkowej, regulaminem usługi specjalistycznej lub prawem,**
  - h) niedokonania przez Użytkownika Rejestracji Karty SIM,
  - i) gdy Użytkownik w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu.
4. Wznowienie świadczenia Usług przez Premium Mobile następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia. W przypadkach zawieszenia wskazanych w ust. 3 powyżej wznowienie świadczenia Usług może być również uzależnione od pisemnego wniosku Użytkownika lub uiszczenia przez niego określonej w Cenniku jednorazowej opłaty specjalnej za wznowienie świadczenia Usług.
5. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 3 pkt c) - g), Premium Mobile ma prawo żądać od Użytkownika zapłaty opłaty specjalnej za wznowienie świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku, co nie wyłącza uprawnienia Premium Mobile do dochodzenia od Użytkownika odszkodowania przekraczającego wysokość opłaty specjalnej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Premium Mobile przewyższy wysokość zastrzeżonej opłaty specjalnej.
6. W przypadku podjęcia przez Premium Mobile decyzji o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszeniu świadczenia Usług, Premium Mobile jest zobowiązany do uprzedniego powiadomienia o tym fakcie Użytkownika w jeden z następujących sposobów:
  - a) za pomocą SMS,
  - b) pisemnie na adres korespondencyjny lub adres e-mail Użytkownika, w przypadku gdy Użytkownik zastrzegł taką formę komunikacji przy Rejestracji lub podał w tym celu swoje dane osobowe.

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

7. Z chwilą rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym Premium Mobile zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług i wyłącza Kartę SIM.
8. Umowa ulega rozwiązaniu po otrzymaniu od dostawcy komunikatu zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu (przeniesienia numeru lub zmiany dostawcy dostępu do sieci Internet).

### **§ 9 Postępowanie reklamacyjne**

1. Uprawnienie do złożenia reklamacji posiada każdy Użytkownik.
2. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Premium Mobile.
3. Reklamacja może być złożona:
  - a) telefonicznie za pośrednictwem BOK,
  - b) pisemnie na adres siedziby Premium Mobile lub inny podany na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl) przez Premium Mobile adres,
  - c) za pośrednictwem innych udostępnionych Użytkownikowi przez Premium Mobile kanałów kontaktu, w tym za pomocą wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres e-mail BOK - [bok@a2mobile.pl](mailto: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 w formie pisemnej 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 Użytkownika powinna zawierać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Użytkownika,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony Użytkownikowi numer telefonu (MSISDN), którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Premium Mobile,
  - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Użytkownik żąda ich wypłaty,
  - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g) podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt a) - g), BOK, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.
9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, 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 Użytkownika.

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

10. BOK rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i w formie pisemnej udziela odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
11. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie określonym w ust. 10 powyżej, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Po otrzymaniu od Premium Mobile odpowiedzi na reklamację, w której Premium Mobile nie uwzględnił roszczenia Użytkownika w całości lub w części, Użytkownik, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego ma prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Premium Mobile nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
13. Użytkownik ma również prawo do polubownego dochodzenia swoich praw dotyczących świadczonych Usług przez Premium Mobile. Postępowanie polubowne będzie prowadzone z uwzględnieniem postanowień art. 109 Prawa telekomunikacyjnego.
14. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez Premium Mobile kwestionowana kwota podlega zwrotowi w sposób uzgodniony z Użytkownikiem.

### **§ 10 Zmiana zakresu Usług**

1. Użytkownik ma prawo żądać od Premium Mobile zmiany świadczonych Usług, przy czym takie żądanie powinno określać zakres zmiany oraz termin, od którego dana zmiana w przypadku jej akceptacji przez Premium Mobile będzie obowiązywać.
2. **Użytkownik może zmienić zakres świadczonych przez Premium Mobile Usług telefonicznie za pośrednictwem BOK, za pośrednictwem strony internetowej a2mobile.pl lub krótkich kodów USSD.**
3. Premium Mobile niezwłocznie dokona zmian zakresu świadczonych Usług na rzecz danego Użytkownika w przypadku zgłoszenia takiej zmiany przez Użytkownika i zaakceptowaniu tych zmian przez Premium Mobile.
4. W sytuacji, w której zgłoszenie zmiany zakresu Usług przez Użytkownika nastąpi telefonicznie za pośrednictwem BOK, Użytkownik wyraża zgodę na zarejestrowanie przez Premium Mobile treści zgłoszenia.
5. Zmiana zakresu świadczonych Usług, zgodnie z ust. 1 powyżej może odbyć się jedynie w ramach usług świadczonych przez Premium Mobile. Wykaz obejmujący rodzaje Usług lub innych usług świadczonych przez Premium Mobile, na podstawie którego Użytkownik może dokonać zmiany, określony jest w Cenniku, regulaminie usług dodatkowych 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 oraz ich prawami zapoznać się można w osobnej informacji dostępnej pod adresem [a2mobile.pl/daneosobowe](https://a2mobile.pl/daneosobowe).

### **§ 12 Tajemnica telekomunikacyjna**

1. Na zasadach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym Prawa Telekomunikacyjnego, Premium Mobile przestrzega Tajemnicy Telekomunikacyjnej. Tajemnica Telekomunikacyjna może być ujawniona na zasadach określonych w przepisach prawa.
2. Premium Mobile ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną, w zakresie niezbędnym do należytego świadczenia Użytkownikowi Usług lub innych usług.

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

3. Premium Mobile przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, zapewniania połączeń na numery alarmowe jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej oraz na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Premium Mobile będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, jak również ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące Umowy lub jej wykonywania.
4. Premium Mobile gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi.
5. W przypadku, gdy zaistnieje sytuacja w której konieczne będzie usunięcie awarii, powstających zakłóceń lub sytuacja zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia Usług, Premium Mobile - po poinformowaniu osób biorących udział w połączeniu - ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

### **§ 13 Postanowienia końcowe**

1. **W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, Cennikiem, regulaminem usługi dodatkowej, regulaminem usługi specjalistycznej lub Ofertą promocyjną zastosowanie mają w szczególności przepisy Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy obowiązującego prawa i akty wykonawcze.**
2. Użytkownik zobowiązuje się do informowania Premium Mobile o zmianie udostępnionych danych kontaktowych oraz innych danych dotyczących Użytkownika, które wskazane zostały przez niego podczas Rejestracji, składania zamówienia w sklepie a2mobile.pl lub przy udostępnianiu danych dla potrzeb informacji i zawiadomień, w terminie 14 dni od daty dokonania zmian.
3. W przypadku, gdy Użytkownik nie poinformuje Premium Mobile o zmianie udostępnionych danych kontaktowych, wszelką korespondencję kierowaną do Użytkownika pod ostatni wskazany e-mail lub adres uznaje się za skutecznie doręczoną.
4. **Regulamin obowiązuje od dnia 01 lipca 2022 roku**

### **§ 14 Definicje**

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

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
2. **Premium Mobile/Dostawca usług** - Premium Mobile Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (04-028), przy al. Stanów Zjednoczonych 61A jest 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. Wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 11366.
3. **Aktywacja** – następuje z chwilą Rejestracji.
4. **Biuro Obsługi Klienta [BOK]** – komórka organizacyjna Premium Mobile odpowiedzialna za obsługę Użytkowników oraz udzielanie informacji i pomocy Użytkownikom w zakresie realizacji Umowy.
5. **Cennik** – cennik Usług Telekomunikacyjnych, stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Premium Mobile wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

6. **Zasilenie (doładowanie) konta** – zasilenie konta Użytkownika określoną kwotą środków finansowych, które będą przeznaczone na korzystanie z Usług i innych usług świadczonych przez Premium Mobile.
7. **ETSI** – Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (European Telecommunications Standards Institute).
8. **Karta Rejestracyjna** – formularz udostępniony przez Premium Mobile w formie papierowej lub elektronicznej w tym na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl) za pomocą którego Użytkownik osobiście lub za pośrednictwem podmiotów współpracujących z Premium Mobile dokonuje Rejestracji swoich danych osobowych w systemach Premium Mobile na zasadach opisanych w § 2 Regulaminu.
9. **Karta udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień** - formularz dostępny na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl) za pomocą którego Użytkownik 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.
10. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Premium Mobile, udostępniana Użytkownikowi, 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 identyfikacji - Kod PIN, i osobisty numer odblokowujący - Kod PUK, a także inne cechy, np. numery oraz aplikacje dodatkowe.
11. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) – osobisty kod cyfrowy, składający się z 4 do 8 cyfr, zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług.
12. **Kod PUK** (osobisty numer odblokowujący) - osobisty kod cyfrowy, składający się z 8 cyfr, znoszący blokadę Kodu PIN.  
PIN.    Kod    jest    ważny  
do tego, aby rozpoznać Ciebie jako Użytkownika danej Karty SIM dlatego pilnuj go i bądź gotowy by się nim autoryzować.
13. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 roku Nr 16 poz. 93 z późn. zm.).
14. **Miesiąc kalendarzowy** – w odniesieniu do Użytkownika 30 dni kalendarzowych.
15. **Numer MSISDN** – numer telefonu Użytkownika Usług Premium Mobile przypisany do Karty SIM.
16. **Oferta promocyjna** – dodatkowe wymagania wskazane w odpowiednim regulaminie, inne, niż określone w niniejszym Regulaminie i Cenniku, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Użytkownika z Usług lub innych usług, świadczonych przez Premium Mobile, na warunkach w niej wskazanych.
17. **Okres ważności** – czas określony w Cenniku lub Ofercie promocyjnej, liczony od momentu Aktywacji lub ostatniego Zasilenia konta, w którym Użytkownik może korzystać z Usług lub innych usług, sprawdzić stan konta i doładować konto w sposób podany na stronie internetowej [a2mobile.pl](http://a2mobile.pl). Po upływie Okresu ważności konta Umowa wygasa i niewykorzystane środki przepadają.
18. **Operator Zagraniczny** – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Premium Mobile podpisał odrębne porozumienia.
19. **Pakiet Rozmów** – przewidziana w Cenniku lub Ofercie promocyjnej usługa oferująca dostęp do rozmów telefonicznych w formie pakietu jakie może wykonać Użytkownik, ograniczonego limitem ilościowym oraz terminem ważności pakietu, gdzie po upływie ilości minut zawartych w Pakiecie Rozmów lub skończeniu się terminu ważności Pakietu Rozmów Użytkownik dalej ma możliwość wykonywania i odbierania połączeń po cenie określonej w Cenniku dla połączeń poza Pakietem Rozmów pod warunkiem posiadania odpowiednich środków na Koncie w Okresie ważności. Użytkownik ma możliwość skorzystać z wybranego Pakietu Rozmów w cenie i wielkości określonej w Cenniku lub Ofercie promocyjnej.
20. **Pakiet SMS** - przewidziana w Cenniku lub Ofercie promocyjnej usługa oferująca dostęp do wiadomości SMS w formie pakietu jakie może wysłać Użytkownik, ograniczonego limitem ilościowym oraz terminem ważności

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

pakietu, gdzie po upływie ilości wiadomości SMS zawartych w Pakiecie SMS lub skończeniu się terminu ważności Pakietu SMS Użytkownik dalej ma możliwość wysyłania i odbierania wiadomości SMS po cenie określonej w Cenniku dla wiadomości SMS pod warunkiem posiadania odpowiednich środków na Koncie w Okresie ważności. Użytkownik ma możliwość skorzystać z wybranego Pakietu SMS w cenie i wielkości określonej w Cenniku lub Ofercie promocyjnej.

21. **Pakiet MMS** - przewidziana w Cenniku lub Ofercie promocyjnej usługa oferująca dostęp do wiadomości MMS w formie pakietu jakie może wysłać Użytkownik, ograniczonego limitem ilościowym oraz terminem ważności pakietu, gdzie po upływie ilości wiadomości MMS zawartych w Pakiecie MMS lub skończeniu się terminu ważności Pakietu MMS Użytkownik dalej ma możliwość wysyłania i odbierania wiadomości MMS po cenie określonej w Cenniku dla wiadomości MMS pod warunkiem posiadania odpowiednich środków na Koncie w Okresie ważności. Użytkownik ma możliwość skorzystać z wybranego Pakietu MMS w cenie i wielkości określonej w Cenniku lub Ofercie promocyjnej.
22. **Pakiet Danych** – przewidziana w Cenniku lub Ofercie promocyjnej usługa oferująca dostęp do transmisji danych w formie pakietu danych dostarczanych do oraz od Użytkownika, ograniczonego limitem transferu danych oraz terminem ważności Pakietu Danych, gdzie po wyczerpaniu ilości danych zawartych w Pakiecie Danych lub skończeniu się terminu ważności Pakietu Danych Użytkownik dalej ma możliwość korzystania z transmisji danych po cenie określonej w Cenniku dla połączeń poza Pakietem Danych pod warunkiem posiadania odpowiednich środków na Koncie w Okresie ważności. Użytkownik ma możliwość skorzystać z Pakietu Transmisji Danych w cenie i wielkości określonej w Cenniku lub Ofercie promocyjnej.
23. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
24. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych a2mobile.
25. **Rejestracja** – czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu Premium Mobile w wersji papierowej lub za pośrednictwem systemu informatycznego udostępnionego przez Premium Mobile albo podmiot działający na rzecz Premium Mobile prawidłowych danych do Karty Rejestracyjnej w celu rejestracji Użytkownika w systemach informatycznych Operatora na zasadach opisanych w § 2 Regulaminu. Czynność ta jest niezbędna do aktywacji Usług. Czynność ta nie oznacza podania danych osobowych dla celów korespondencyjnych.
26. **Roaming międzynarodowy** – mechanizm dostępu do sieci Operatora Zagranicznego używany w sytuacji, gdy Użytkownik znajduje się w innym kraju, niż ten w którym istnieje sieć jego Premium Mobile, zapewniający Użytkownikowi możliwość korzystania z sieci Operatorów Zagranicznych.
27. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Premium Mobile do świadczenia Usług.
28. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, obsługiwana przez Operatora i wykorzystywana przez Premium Mobile do świadczenia Usług.
29. **SMS** – krótka wiadomość tekstowa.
30. **MMS - wiadomość multimedialna np. grafika, animacje, wideoklipy, dźwięki itp.**
31. **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.
32. **Udostępnienie danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień** - czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu Operatorowi 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.

## **Regulamin dla Użytkowników zawierających Umowę z Premium Mobile od dnia 29.04.2021 roku.**

33. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, nie wymagająca zawarcia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawarta z chwilą Aktywacji pomiędzy Premium Mobile, a Użytkownikiem, na podstawie której Premium Mobile świadczy na rzecz Użytkownika Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z Regulaminem, Cennikiem i Ofertą promocyjnej, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Regulaminie, Cenniku i Ofercie promocyjnej.
34. **Usługa** – usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Użytkownikowi przez Premium Mobile.
35. **Użytkownik** – Abonent, który jest osobą fizyczną, osobą prawną, jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Premium Mobile Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w drodze Aktywacji i która korzysta z tych Usług, czyli Ty.
36. **Wartość konta** – określona w polskich złotych kwota umożliwiająca korzystanie przez Użytkownika z Usług świadczonych przez Premium Mobile.
37. **Zarejestrowany Użytkownik** – Użytkownik który dokonał Rejestracji i udostępnił dane osobowe (e-mail lub adres korespondencyjny) w celu otrzymywania zawiadomień zgodnie z § 2 ust. 8 Regulaminu.
38. **Zestaw startowy** – nabyta przez Użytkownika Karta SIM wraz z określoną Wartością konta.
39. **Zużycie** – Wartość konta lub jednostek rozliczeniowych usług wykorzystana przez Użytkownika.