

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ PREMIUM MOBILE

§ 1 Przedmiot Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej na rzecz Abonentów przez Premium Mobile sp. z o.o.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie oraz Umowie określenia pisane wielką literą posiadają następujące znaczenia:

1. **Abonament** - określona kwotowo w Umowie okresowa opłata ponoszona przez Abonenta w związku z zapewnieniem Abonentowi możliwości korzystania z Usług Premium Mobile w ramach danego Pakietu Taryfowego.
2. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Premium Mobile w celu korzystania z Usług Premium Mobile i pozostaje stroną tej Umowy.
3. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów elektronicznych, połączeń lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
4. **Aktywacja** - rozpoczęcie świadczenia Usług Premium Mobile na rzecz Abonenta, przy wykorzystaniu określonej Karty SIM.
5. **Aplikacja Mobilna** - oprogramowanie udostępniane przez Premium Mobile Abonentowi, umożliwiające korzystanie z Usługi Konta Klienta Premium Mobile na zasadach określonych w Regulaminie Usługi Konto Klienta Premium Mobile.
6. **Cennik** - cennik usług komunikacji elektronicznej zawierający zestawienie cen za Usługi Premium Mobile, w tym za usługi świadczone w ramach określonego Pakietu Taryfowego oraz inne opłaty, stanowiący integralną część Umowy.
7. **Dane o Lokalizacji** - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu elektronicznego lub wystawienia Rachunku Telefonicznego.
8. **Dane Transmisyjne** - dane przetwarzane 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. **Dział Obsługi Klienta (DOK)** - jednostka organizacyjna zapewniająca zdalny dostęp do obsługi Klienta lub Abonenta, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków świadczenia Usług Premium Mobile, wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach Premium Mobile, a także rozpatrywania reklamacji i obsługi serwisowej Abonenta. Kontakt z DOK: +48 222 300 999, +48 722 792 999, dla Abonentów Premium Mobile: 2999; e-mail: dok@premiummobile.pl, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów.
10. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Premium Mobile lub jej cyfrowa wersja, pobierana przez sieć Internet i zapisywana w postaci specjalnego profilu na urządzeniu obsługującym technologię „eSIM”, udostępniona Abonentowi w celu świadczenia Usług Premium Mobile, umożliwiającą Abonentowi za pomocą urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług Premium Mobile, z którą to Kartą SIM związany jest Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK.
11. **Kaucja** - kwota pieniężna służąca zabezpieczeniu należności na rzecz Premium Mobile, wpłacona przez Klienta lub przez Abonenta.
12. **Klient** - osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług Premium Mobile.
13. **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM kod składający się z cyfr, umożliwiający poprzez Kartę SIM korzystanie z Usług Premium Mobile.
14. **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM.
15. **Konsument** - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub ubiegająca się o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (wykonywaniem zawodu).
16. **Limit Kredytowy** - określona kwotowo w Umowie maksymalna granica, do której Abonent może zaciągnąć zobowiązania wobec Premium Mobile w Okresie Rozliczeniowym, po przekroczeniu której Premium Mobile będzie uprawniony do podjęcia działań wskazanych w Regulaminie.
17. **Naruszenie bezpieczeństwa** - rzeczywisty niekorzystny skutek dotyczący zdolności Sieci lub Usług Premium Mobile do odpierania działań naruszających dostępność, autentyczność, integralność lub poufność Sieci lub Usług Premium Mobile, przetwarzanych danych i treści objętych Tajemnicą komunikacji elektronicznej lub innych świadczonych przez Premium Mobile usług związanych z Usługami Premium Mobile lub Siecią.
18. **Numer Telefonu** - numer przydzielony Abonentowi w związku z zawarciem Umowy lub numer Abonenta przyporządkowany do Karty SIM przeniesiony z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w związku z zawarciem Umowy i zmianą dostawcy usług głosowych na Premium Mobile, który może służyć do weryfikacji Abonenta lub Karty SIM, i z którym związane jest świadczenie określonych Umową Usług Premium Mobile.

Strona 1 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

Premium Mobile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie: Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746584, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 9542746551, REGON: 243444059, BDO: 000327761, której kapitał zakładowy wynosi 16.619.800,00 zł (w całości opłacony).

Dział Obsługi Klienta: +48 222 300 999, +48 722 792 999, dla abonentów Premium Mobile: 2999; e-mail: dok@premiummobile.pl; Sprzedaż: +48 222 300 782; kontakt@premiummobile.pl; www.premiummobile.pl.

19. **Numer Tymczasowy** - Numer Telefonu przydzielany Abonentowi przez Premium Mobile, umożliwiający korzystanie z Usług Premium Mobile do czasu zakończenia procesu przeniesienia numeru w przypadku wniosku o zawarcie Umowy z przeniesieniem numeru.
20. **Okres Rozliczeniowy** - określony w Umowie miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta z Premium Mobile z tytułu świadczenia Usług Premium Mobile, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy określony w Umowie może być dłuższy niż okres jednego miesiąca.
21. **Operator** - 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.
22. **Opłata Aktywacyjna** - kwota pieniężna płacona jednorazowo przez Abonenta z tytułu przyłączenia do Sieci; wysokość Opłaty Aktywacyjnej wskazana jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji.
23. **Pakiet Taryfowy** - określony przez Premium Mobile zestaw Usług Premium Mobile świadczonych na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie, Regulaminie Usług lub Regulaminie Promocji, różniący się od innych zestawów usług lub pojedynczych usług ceną i zakresem usług, w tym w szczególności możliwą do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym liczbą minut połączeń głosowych, liczbą wiadomości SMS, liczbą wiadomości MMS, ilością pakietowej transmisji danych lub stosowaniem innych stawek za korzystanie z Usług Premium Mobile.
24. **Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa (Luka)** - właściwość Usług Premium Mobile lub Sieci, która może być wykorzystana w celu Naruszenia bezpieczeństwa.
25. **PKE** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. 2024.1221 z dnia 2024.08.09).
26. **Premium Mobile** - Premium Mobile Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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, kapitał zakładowy w wysokości: 16.619.800,00 zł (w całości opłacony), BDO: 000327761, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
27. **Rachunek Telefoniczny** - dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza należności na rzecz Premium Mobile za Usługi Premium Mobile świadczone na rzecz Abonenta oraz należności wynikające ze skorzystania przez Abonenta z UFOR.
28. **Regulamin** - niniejszy dokument określający zasady świadczenia Usług Premium Mobile.
29. **Regulamin Promocji** - dokument określający warunki promocyjnego świadczenia Usług Premium Mobile.
30. **Regulamin Usługi** - ustalone przez Premium Mobile szczegółowe zasady korzystania z poszczególnych Usług Premium Mobile lub usług dodatkowych (towarzyszących), które wymagają odrębnego uregulowania.
31. **Sieć** - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia przez Premium Mobile usług komunikacji elektronicznej.
32. **Siła Wyższa** - zdarzenie nagle, zewnętrzne, niezależne od Premium Mobile i Abonenta, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec przy dołożeniu należytej staranności, w tym w szczególności: wojnę (w tym wojnę domową, gwałtowne zamieszki, akty sabotażu lub terroru), katastrofy naturalne lub katastrofy o innym charakterze, wyładowania atmosferyczne i burze, stan wyjątkowy.
33. **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.
34. **UKE** - Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej będący organem regulacyjnym w zakresie działalności telekomunikacyjnej w Rzeczypospolitej Polskiej.
35. **Umowa** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawierana pomiędzy Premium Mobile a Abonentem, na podstawie której Premium Mobile świadczy na rzecz Abonenta Usługi Premium Mobile; integralną część Umowy stanowią załączniki do Umowy.
36. **Usługa z dodatkowym świadczeniem** - Usługa Premium Mobile wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Premium Mobile.
37. **Usługi Premium Mobile** - usługi komunikacji elektronicznej lub inne usługi związane z usługami komunikacji elektronicznej świadczone przez Premium Mobile na rzecz Abonenta na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.

38. **Usługa fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR)** - usługa polegająca na pośredniczeniu przez Premium Mobile w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług innych niż usługi ubezpieczeniowe lub pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniana na Rachunku Telefonicznym.
39. **Zagrożenie bezpieczeństwa** - potencjalna przyczyna wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa.

§ 3 Zawarcie Umowy

1. Umowa może być zawarta w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej – w zależności od aktualnej oferty Premium Mobile.
2. Premium Mobile uzależnia zawarcie Umowy od:
 - a) ustalenia tożsamości osoby ubiegającej się o jej zawarcie, tj. podania przez tę osobę i potwierdzenia przez Premium Mobile:
 - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną: imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną: 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 innym właściwym rejestrze,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy.
3. Premium Mobile ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy osoba ubiegająca się o jej zawarcie:
 - a) odmawia dokonania weryfikacji danych, o których mowa w ust. 2 pkt a) lub wiarygodności płatniczej, w szczególności przedstawienia aktualnych danych i dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub aktualności,
 - b) poda błędne lub nieaktualne dane,
 - c) otrzymała negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu Premium Mobile lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
 - d) odmawia wpłaty Kaucji.
4. W związku z zawarciem Umowy Premium Mobile udostępnia Abonentowi do używania Kartę SIM. Karta SIM w okresie obowiązywania Umowy stanowi własność Premium Mobile, a Abonent obowiązany jest do korzystania z niej na warunkach określonych w Regulaminie.

§ 4 Umowa oraz zmiany warunków Umowy

1. Na podstawie Umowy Premium Mobile zobowiązuje się do świadczenia Usług Premium Mobile, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat, w tym Abonamentu, określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usług. Na podstawie Umowy Strony zobowiązują się również do wykonywania innych zobowiązań wynikających z Umowy i załączników do Umowy.
2. Tryb i zasady dokonania zmiany warunków Umowy określa Umowa.

§ 5 Okres obowiązywania Umowy oraz warunki jej rozwiązania

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta:
 - a) z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,
 - b) 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: z zachowaniem okresu wypowiedzenia lub bez zachowania okresu wypowiedzenia ze wskazanym terminem zmiany dostawcy usługi,
 - c) bez zachowania okresu wypowiedzenia, 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 przez Abonenta będącego Konsumentem, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w sytuacji występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług Premium Mobile, z wyłączeniem usług dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
4. Umowa może zostać rozwiązana przez Premium Mobile w następujących przypadkach:
 - a) z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia wobec Abonenta niebędącego Konsumentem ani osobą fizyczną zawierającą 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 przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

Strona 3 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

Premium Mobile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie: Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746584, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 9542746551, REGON: 243444059, BDO: 000327761, której kapitał zakładowy wynosi 16.619.800,00 zł (w całości opłacony).

- b) ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim powiadomieniu Abonenta - w przypadku naruszenia przez Abonenta zakazu lub zobowiązania wskazanego w § 11 ust. 8-9 Regulaminu,
 - c) gdy pomimo zawieszenia świadczenia Usług Premium Mobile w związku z brakiem płatności przez Abonenta, Abonent nadal nie uiszcza na rzecz Premium Mobile należnych płatności za świadczone Usługi Premium Mobile, po wyczerpaniu drogi postępowania windykacyjnego Premium Mobile może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta, zgodnie z § 12 ust. 8 Regulaminu.
- 5. W każdym przypadku Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem Stron.
 - 6. Premium Mobile umożliwia Abonentowi rozwiązanie Umowy za porozumieniem Stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie także w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta w takim przypadku jest możliwe poprzez wysłanie dokumentu obejmującego treść tego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: dok@premiummobile.pl, w sposób umożliwiający Premium Mobile zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
 - 7. W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w formie dokumentowej, Premium Mobile potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jego złożenia przyjęcie i dzień otrzymania wypowiedzenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług Premium Mobile.

§ 6 Kaucja

- 1. Premium Mobile może uzależnić zawarcie Umowy lub świadczenie Usług Premium Mobile od wpłacenia przez Klienta lub przez Abonenta Kaucji w następujących przypadkach:
 - a) gdy Klient odmawia możliwości dokonania weryfikacji jego wiarygodności płatniczej lub ocena jego wiarygodności płatniczej jest negatywna,
 - b) w pierwszym Okresie Rozliczeniowym obowiązywania Umowy – gdy Abonent zażądał ustalenia progu kwotowego wykorzystania Usług z dodatkowym świadczeniem na poziomie co najmniej 50 zł,
 - c) w pierwszym i drugim Okresie Rozliczeniowym – gdy Abonent zażądał ustalenia progu kwotowego wykorzystania Usług z dodatkowym świadczeniem na poziomie co najmniej 100 zł,
 - d) zwiększenia na żądanie Abonenta wysokości Limitu Kredytowego.
- 2. Kaucja nie stanowi zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności na rzecz Premium Mobile.
- 3. Wysokość Kaucji oraz terminy i sposoby jej zwrotu Abonentowi określa Cennik, z zastrzeżeniem ust. 6.
- 4. Do czasu zapłaty Kaucji Premium Mobile, w zależności od przyczyny żądania jej wpłaty, ma prawo odmówić zawarcia Umowy lub odmówić aktywacji albo zablokować, po uprzednim powiadomieniu Abonenta, możliwość korzystania z Usług Premium Mobile.
- 5. W razie zgłoszenia przez Abonenta wniosku o zwiększenie wysokości Limitu Kredytowego określonego w Umowie, Premium Mobile może uzależnić realizację tego żądania od wpłaty przez Abonenta Kaucji, przy czym zwiększenie wysokości Limitu Kredytowego będzie miało miejsce dla danego Okresu Rozliczeniowego. Żądanie zwiększenia Limitu Kredytowego Abonent może zgłosić do DOK telefonicznie lub przez e-mail albo za pośrednictwem www.klient.premiummobile.pl.
- 6. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta wniosku o zwiększenie wysokości Limitu Kredytowego, wysokość Kaucji będzie odpowiadała wartości Limitu Kredytowego ustalonego w Umowie. W razie, gdy w danym Okresie Rozliczeniowym Limit Kredytowy uległ już podwyższeniu na wniosek Abonenta i Abonent żąda dalszego zwiększenia tego Limitu, wówczas wysokość Kaucji będzie odpowiadała ostatniej wartości, o jaką Limit ten został podwyższony w tym Okresie Rozliczeniowym.
- 7. Premium Mobile wskaże termin, w którym należy dokonać wpłaty Kaucji. Kaucję, o której mowa w ust. 1 pkt a), należy wpłacić na wskazany Klientowi przez Premium Mobile rachunek bankowy lub gotówką w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Premium Mobile. W pozostałych przypadkach Kaucję należy wpłacić na wskazany przez Premium Mobile rachunek bankowy.

§ 7 Limit Kredytowy

- 1. Premium Mobile ma prawo ustalić Limit Kredytowy obowiązujący Abonenta. Wysokość Limitu Kredytowego określona jest w Umowie i może zostać powiększona w każdym Okresie Rozliczeniowym na żądanie Abonenta na zasadach określonych w § 6 ust. 5.
- 2. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Kredytowego Premium Mobile poinformuje Abonenta o przekroczeniu Limitu Kredytowego oraz ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług Premium Mobile w danym Okresie Rozliczeniowym. Premium Mobile wznowi świadczenie zawieszonych Usług Premium w danym Okresie Rozliczeniowym, jeśli Abonent wystąpi o zwiększenie Limitu Kredytowego i dokona wpłaty Kaucji na zasadach określonych w § 6 ust. 6-7.

§ 8 Dane o świadczonych Usługach Premium Mobile i ich jakości

- 1. Premium Mobile świadczy Usługi Premium Mobile z wykorzystaniem sieci Operatora. Premium Mobile oświadcza, że jakość Usług Premium Mobile 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

Strona 4 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

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 Premium Mobile była jak najwyższa:

- a) Na jakość Usług Premium Mobile oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent,
- b) Premium Mobile może wykorzystywać technologię eSIM, przy czym o ile będzie ona oferowana Abonentom, to realizowana będzie zgodnie ze standardem eSIM zatwierdzonym przez organizację GSMA. Działania lub zaniechania producenta sprzętu lub Abonenta mogą prowadzić do niezgodności urządzenia telekomunikacyjnego ze standardem eSIM. O ile Premium Mobile udostępniać będzie Usługi Premium Mobile wykorzystujące technologię eSIM, przykładowa lista urządzeń telekomunikacyjnych obsługujących technologię eSIM zamieszczona zostanie na stronie www.premiummobile.pl,
- c) Premium Mobile umożliwia Abonentom korzystanie z sieci operatorów zagranicznych. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w DOK oraz na stronie internetowej www.premiummobile.pl/roaming-miedzynarodowy,
- d) Jakość Usług Premium Mobile w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych może być inna niż w sieci Operatora i nie zależy od Premium Mobile,
- e) Zasięg Usługi Premium Mobile w zakresie usług komunikacji głosowej oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych. Informacje o zasięgu Usług Premium Mobile znajdują się na stronie internetowej www.premiummobile.pl/zasieg,
- f) Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług Premium Mobile (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 Premium Mobile/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, mogą być określone w Cenniku i ofercie dotyczącej tych Usług Premium Mobile/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,
- g) 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,
- h) 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/LTEAdvanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

- i) 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

Strona 5 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

Premium Mobile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie: Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746584, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 9542746551, REGON: 243444059, BDO: 000327761, której kapitał zakładowy wynosi 16.619.800,00 zł (w całości opłacony).

Dział Obsługi Klienta: +48 222 300 999, +48 722 792 999, dla abonentów Premium Mobile: 2999; e-mail: dok@premiummobile.pl; Sprzedaż: +48 222 300 782; kontakt@premiummobile.pl; www.premiummobile.pl.

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,

- j) Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych ruchomych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.premiummobile.pl/neutralnosc. W miarę rozwoju Sieci Operatora skutkującym 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.premiummobile.pl/neutralnosc,
- k) 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,
- l) 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.premiummobile.pl/zasieg. Do korzystania z technologii 5G konieczne jest także posiadanie włączonej transmisji danych LTE,
- m) Możliwość korzystania z poszczególnych technologii wskazanych w pkt h) i prędkość wysyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej urządzenia telekomunikacyjnego, zasięgu Sieci Operatora, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych,
- n) Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G jest możliwe przy pomocy karty USIM (jest to wariant Karty SIM umożliwiający wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G na paśmie obsługiwanym przez Sieć Operatora). Lista przykładowych modeli urządzeń obsługujących technologię 5G dostępna jest na stronie www.premiummobile.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. 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 przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G,
- o) Wysyłanie i odbieranie danych w danej technologii wskazanej w pkt h) jest możliwe przy pomocy karty USIM, o której mowa w pkt n). 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,
- p) 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.premiummobile.pl/roaming-miedzynarodowy. Premium Mobile na bieżąco aktualizuje listę partnerów roamingowych,
- q) Premium Mobile umożliwia Abonentom korzystanie z technologii VoLTE w zakresie połączeń głosowych oraz wysyłania i odbierania wiadomości SMS i MMS za pośrednictwem technologii LTE. Aby skorzystać z tej technologii, konieczne jest posiadanie poprawnie skonfigurowanego urządzenia końcowego oraz włączenie w urządzeniu końcowym możliwości nawiązywania połączeń przez LTE w sposób określony przez producenta urządzenia końcowego oraz przebywanie w zasięgu sieci LTE Operatora. Aktualna lista urządzeń dostępna jest na stronach: www.premiummobile.pl/volte,
- r) 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 zmian wykazu,
- s) W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług Premium Mobile, 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,

t) Usługa Roamingu Międzynarodowego świadczona jest w zakresie istniejących możliwości technicznych sieci zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, przy czym:

- 1) Jakość usługi Roamingu Międzynarodowego może różnić się od jakości Usług Premium Mobile świadczonych w kraju. Zasięg, prędkość, a także jakość usługi Roamingu Międzynarodowego uzależnione są od czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników geograficznych, urbanistycznych oraz atmosferycznych,
- 2) 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,
- 3) 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,
- 4) 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 „Premium Mobile” albo „Plus” lub wyłączenia usługi Roamingu Międzynarodowego na swoim Numerze Telefonu, zgodnie z opisem wskazanym na www.premiummobile.pl/roaming-miedzynarodowy,
- 5) Lista przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z których usług Abonent może korzystać w ramach Usług Premium Mobile, w tym w ramach Roamingu Międzynarodowego, dostępna jest stronie internetowej www.premiummobile.pl/roaming-miedzynarodowy,
- 6) Dodatkowe informacje w zakresie usług Roamingu Międzynarodowego dostępne są na stronie internetowej www.premiummobile.pl/roaming-miedzynarodowy.

2. Premium Mobile świadczy Usługi Premium Mobile 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:

- a) 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,
- b) 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,
- c) 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 Premium Mobile 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 Premium Mobile (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentów korzystających ze wspólnych zasobów sieci Operatora,
- d) Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych,
- e) 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:

- 1) 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),
- 2) 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),
- 3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Operatora oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci Operatora, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo,
- 4) ponieważ Usługi Premium Mobile świadczone są przez Premium Mobile z wykorzystaniem Sieci Operatora, Premium Mobile nie wprowadza samodzielnie procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci.

§ 9 Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe i dane dotyczące funkcjonalności Usług Premium Mobile

1. Premium Mobile umożliwia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, o ile urządzenie końcowe Abonenta umożliwia realizację takiego połączenia.
2. 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.
3. Połączenia na numery alarmowe oraz Abonenckie Usługi Specjalne (AUS), czyli numery 19xxx, pod którymi funkcjonują usługi typu taxi, nie będą realizowane przez usługę Wi-Fi Calling ani w technologii VoLTE.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług transmisji danych mogą być określone w Regulaminie Usługi, Cenniku lub Regulaminie Promocji. Premium Mobile jest uprawniony, w odniesieniu do usług transmisji danych: blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakość, faworyzować określone treści, aplikacje lub usługi, lub szczególne ich kategorie, a także ingerować w nie w przypadkach, gdy:
 - a) jest to konieczne/dopuszczalne przez krajowe albo unijne prawo (przepis prawa, orzeczenie sądu, decyzja administracyjna),
 - b) jest to konieczne, aby utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych Abonentów,
 - c) jest to konieczne, aby zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Operatora oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Operatora, o ile równoważne rodzaje transmisji danych są traktowane równo.
5. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi z dodatkowym świadczeniem, Premium Mobile zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego (co najmniej w wariantach: 0, 35, 50, 100, 200 zł), a w przypadku osiągnięcia takiego progu do natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie oraz zablokowania możliwości wykonania i odbierania połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, 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.
6. Premium Mobile, na żądanie Abonenta, zgłoszone poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta na adres e-mail: dok@premiummobile.pl lub telefonicznie na numer 722 792 999, a dla Abonentów Premium Mobile pod numerem 2999:
 - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów,
 - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,

- c) 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.

§ 10 Zasady świadczenia Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR)

1. W ramach UFOR Abonent ma możliwość skorzystania z usługi polegającej na pośredniczeniu w:
 - a) płatności za towary lub usługi; Abonent może zapłacić za towary lub usługi sprzedawane i dostarczane przez podmioty inne niż Premium Mobile, z jej wykorzystaniem, jeśli podmiot sprzedający i dostarczający towary lub usługi oraz Premium Mobile udostępniają taką możliwość. Opłata za towar lub usługę sprzedawaną przez podmiot inny niż Premium Mobile zostanie uwzględniona na Rachunku Telefonicznym lub
 - b) w sprzedaży lub świadczeniu usług; Abonent ma możliwość złożenia zamówienia i uzyskania dostępu, za pośrednictwem Premium Mobile, do usługi świadczonej przez inny podmiot, dostarczanej za pomocą Sieci lub Usług Premium Mobile.
2. Abonent może korzystać z UFOR po wyrażeniu zgody na jej świadczenie. Wybór przez Abonenta progu kwotowego dla UFOR, o którym mowa w ust. 5, jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na świadczenie UFOR.
3. Wycofanie przez Abonenta zgody na UFOR będzie równoznaczne z wyłączeniem możliwości korzystania przez Abonenta z UFOR. Wycofanie przez Abonenta zgody na UFOR nie ma wpływu na opłaty za towary i usługi zakupione przed wycofaniem zgody, uwzględnione na Rachunku Telefonicznym. W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny, wycofanie przez Abonenta zgody na UFOR będzie skutkowało wyłączeniem usługi świadczonej w sposób powtarzalny z końcem okresu, za który została pobrana opłata.
4. Niezależnie od wymogu zgody na UFOR, dla każdej aktywacji w ramach UFOR będzie wymagane dokonanie przez Abonenta autoryzacji takiej transakcji, przy pomocy co najmniej jednego z elementów uwierzytelniania (wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Abonent, posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Abonent, cechy charakterystyczne Abonenta). W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny, autoryzacja może dotyczyć więcej niż jednego obciążenia.
5. Premium Mobile oferuje Abonentom co najmniej następujące progi kwotowe (limity): 0 zł, 35 zł, 70 zł i 100 zł. W przypadku gdy Abonent, udzielając zgody nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
6. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem UFOR. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym Okresie Rozliczeniowym świadczenie UFOR będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
7. Abonent może w każdym czasie zrezygnować z usługi świadczonej w sposób powtarzalny, o której mowa w ust. 3.
8. Korzystanie z usługi podmiotu innego niż Premium Mobile odbywa się na zasadach określonych przez ten podmiot.
9. Dodatkowe informacje na temat korzystania z UFOR, w tym dotyczące dostawców towarów i usług, instrukcje w zakresie wyrażania i wycofywania zgody na UFOR, jak również sposoby zarządzania progami kwotowymi mogą być opublikowane na stronie internetowej www.premiummobile.pl.
10. Płatność, o której mowa w ust. 1 pkt a), jest objęta dodatkowo limitem maksymalnym, który nie może przekroczyć 50 Euro dla pojedynczej płatności oraz 300 Euro w okresie miesiąca. Kwoty wyrażone w Euro oblicza się według średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu 31 października roku poprzedniego.
11. UFOR nie jest dostępna w przypadku, w którym:
 - a) świadczenie Usług Premium Mobile jest ograniczone, zawieszone lub z innych przyczyn niedostępne,
 - b) Abonent nie wyraził zgody na UFOR lub zgodę taką wycofał,
 - c) Abonent osiągnął próg kwotowy,
 - d) został osiągnięty limit maksymalny, o którym mowa w ust. 10.
12. UFOR może być ponownie udostępniona w przypadkach:
 - a) ustania przyczyn ograniczenia, zawieszenia lub nieodstępności Usług Premium Mobile,
 - b) ponownego wyrażenia przez Abonenta zgody na UFOR,
 - c) określenia przez Abonenta wyższego progu kwotowego - do wysokości tego progu,
 - d) osiągnięcia limitu maksymalnego w poprzednim miesiącu - od kolejnego miesiąca kalendarzowego.

§ 11 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
2. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
3. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM Abonent zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie Premium Mobile.

4. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Premium Mobile niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług Premium Mobile. Premium Mobile odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
5. 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. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM Abonent może zwrócić się do Premium Mobile z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
7. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług Premium Mobile zgodnie z obowiązującym prawem Regulaminem, Umową, Regulaminem Promocji lub Regulaminem Usługi.
8. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) 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,
 - b) niepodjęmowania działań zakłócających lub powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie Sieci, urządzeń aktywnych podłączonych do tej Sieci lub sieci Internet,
 - c) nieużywania – bez zgody Premium Mobile - Adapterów lub Kart SIM aktywowanych w Adapterach,
 - d) niekierowania do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są usługi, bez zgody Premium Mobile, ruchu telekomunikacyjnego pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych,
 - e) nieużywania Karty SIM w urządzeniu pochodzącym z kradzieży lub nieposiadającym homologacji lub wymaganego certyfikatu albo zakłócających pracę Sieci lub innych sieci telekomunikacyjnych,
 - f) nieudostępniania Usług Premium Mobile bez zgody Premium Mobile innym podmiotom w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
 - g) niewykorzystywania Karty SIM do prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na wykonywaniu masowych połączeń, 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,
 - h) nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,
 - i) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych,
 - j) niewykorzystywania urządzeń telekomunikacyjnych 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.
9. Abonent zobowiązany jest do podawania prawdziwych i pełnych danych oraz dokumentów wymaganych przez Premium Mobile oraz informowania Premium Mobile o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w tym o zmianie adresu.
10. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregoś z zakazów lub zobowiązań wskazanych w ust. 8 lub 9, Premium Mobile ma prawo zawiesić świadczenie Usług Premium Mobile na rzecz Abonenta, po uprzednim poinformowaniu Abonenta poprzez połączenie głosowe lub przesłanie wiadomości SMS na Numer Telefonu.

§ 12 Opłaty

1. Premium Mobile pobiera Abonament za świadczenie Usług Premium Mobile w danym Okresie Rozliczeniowym, którego wysokość określona jest w Cenniku lub w Regulaminie Promocji.
2. Zasady naliczania opłat, w tym za korzystanie z sieci zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, określone są w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczone Usługi Premium Mobile, Premium Mobile powiadamia go o zamiarze ograniczenia świadczenia tych usług, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Premium Mobile może ograniczyć świadczenie tych usług. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS, a także na zablokowaniu korzystania z pakietowej transmisji danych. Ograniczenie nie dotyczy inicjowania połączeń głosowych i wiadomości SMS na numery alarmowe.
4. Jeżeli po upływie 7 dni od ograniczenia Abonent nie zapłacił zaległych należności, Premium Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia powyższych usług.
5. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usług Premium Mobile, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Premium Mobile może zawiesić świadczenie Usług Premium Mobile. Zawieszenie skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń głosowych i wiadomości SMS na numery alarmowe.
6. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usług Premium Mobile, zawieszenie świadczenia Usług Premium Mobile nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

Strona 10 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

Premium Mobile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie: Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746584, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 9542746551, REGON: 243444059, BDO: 000327761, której kapitał zakładowy wynosi 16.619.800,00 zł (w całości opłacony).

Dział Obsługi Klienta: +48 222 300 999, +48 722 792 999, dla abonentów Premium Mobile: 2999; e-mail: dok@premiummobile.pl; Sprzedaż: +48 222 300 782; kontakt@premiummobile.pl; www.premiummobile.pl.

7. Premium Mobile niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usług Premium Mobile, wznawia ich świadczenie.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług Premium Mobile Abonent nie zapłaci zaległych należności, Premium Mobile powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone Usługi Premium Mobile, Premium Mobile powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tych Usług. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, Premium Mobile może zawiesić świadczenie tych Usług.
10. Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług Premium Mobile albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, o których mowa w ust. 2-9, Premium Mobile doręcza na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej, numer telefonu lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Premium Mobile umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

§ 13 Rachunek Telefoniczny, wykazy wykonanych Usług Premium Mobile i UFOR oraz środki zapewnienia przejrzystości rachunku i monitorowania poziomu wykorzystania Usług Premium Mobile

1. Wraz z Rachunkiem Telefonicznym za Usługi Premium Mobile, Premium Mobile dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń, 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 dotyczących Usług z dodatkowym świadczeniem, zgodnie z § 9 ust. 6. W przypadku skorzystania przez Abonenta z UFOR, Premium Mobile zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług: nazwę towaru lub usługi, nazwę lub firmę podmiotu, od którego Abonent nabył towary lub usługi; cenę towaru lub usługi.
2. Na żądanie Abonenta, który ma przydzielony Numer Telefonu, Premium Mobile dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych płatnych usług. Za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług Premium Mobile Abonent uiszcza opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Premium Mobile zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
4. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Premium Mobile obejmuje Usługi Premium Mobile wykonane począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie dostarczenia takiego wykazu do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
5. W przypadku żądania Abonenta, Premium Mobile dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Premium Mobile obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczania takiego wykazu, nie więcej jednak niż 12 Okresów Rozliczeniowych wstecz. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, szczegółowy wykaz wykonanych Usług Premium Mobile dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
6. Rachunek Telefoniczny i wykazy wykonanych usług przesyłane są zwykłym listem na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub udostępniane są one Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób, w tym w formie elektronicznej oferowanej przez Premium Mobile.
7. Akceptacja prezentowania Rachunków Telefonicznych w formie elektronicznej może być w każdym czasie wycofana przez Abonenta.
8. 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 Premium Mobile w danym Okresie Rozliczeniowym Abonent może uzyskać podejmując kontakt z DOK lub poprzez stronę internetową www.klient.premiummobile.pl lub Aplikację Mobilną.
9. Premium Mobile powiadamia Abonenta będącego Konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia świadczonej Usługi Premium Mobile rozliczanej w oparciu o czas albo liczbę wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych.
10. 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, niezwłocznie po jego przekroczeniu.
11. Postanowienia ust. 8-10 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).

12. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do Internetu lub wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego najpóźniej od dnia następującego po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia zmian wykazu, chyba że Abonent przebywa poza terytorium Polski i korzysta z tych stron podczas korzystania z usług Roamingu Międzynarodowego.

§ 14 Przydzielenie lub zmiana Numeru Telefonu oraz zmiana dostawcy usług komunikacji elektronicznej

1. Przy zawarciu Umowy Premium Mobile wraz z Kartą SIM przydziela Abonentowi Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru Telefonu z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
2. Numer Telefonu może zostać zmieniony na wniosek Abonenta po wykazaniu przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest uciążliwe.
3. Klient może wystąpić do Premium Mobile z wnioskiem o przeniesienie do Premium Mobile numeru niegeograficznego przydzielonego mu przez innego dostawcę usług komunikacji głosowej. Z wnioskiem takim Klient 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 Premium Mobile dostępne są na stronie internetowej www.premiummobile.pl/umowy-regulaminy-cenniki.
4. Wniosek o przeniesienie numeru do Premium Mobile może zostać złożony w formie pisemnej na adres DOK lub w punktach sprzedaży Premium Mobile albo w formie dokumentowej na adres e-mail: dok@premiummobile.pl. Wniosek ten powinien zawierać dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz:
 - a) tryb przeniesienia numeru, tj.:
 - 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług,
 - 2) 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,
 - 3) na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.
 - b) wybraną przez Klienta 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 Klienta 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 1) oraz 2),
 - d) oświadczenie Klienta o udzieleniu Premium Mobile pełnomocnictwa do wykonania w jego imieniu czynności niezbędnych do przeniesienia numeru, w tym do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług.
5. Gdy wniosek o przeniesienie numeru jest niekompletny, a także gdy nie potwierdzono danych Klienta, Premium Mobile powiadamia Klienta o pozostawieniu wniosku bez rozpatrzenia, jeżeli Klient nie uzupełni go niezwłocznie na wezwanie Premium Mobile.
6. Premium Mobile rozpatruje wniosek o przeniesienie numeru:
 - a) w ciągu 6 godzin przypadających w dzień roboczy - w przypadku, gdy Klient składa wniosek osobiście w punkcie sprzedaży Premium Mobile,
 - b) w ciągu 3 dni roboczych – w przypadku, gdy Klient składa wniosek w inny sposób niż określony w lit. a).
7. Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia wniosku jest zgodność danych Klienta zamieszczonych we wniosku, z danymi zarejestrowanymi u dotychczasowego dostawcy usług.
8. Po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku Premium Mobile niezwłocznie zawiera z Klientem Umowę.
9. Przeniesienie numeru następuje nie później aniżeli w terminie 1 dnia roboczego od wskazanego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Premium Mobile, zgodnego z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług komunikacji głosowej. Jeśli przeniesienie numeru nie nastąpiło w tym terminie, dotychczasowy dostawca usług kontynuuje lub wznawia świadczenie usług.
10. 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.
11. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0:00 a 6:00, chyba że Abonent wyraził w Umowie, zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania. Niniejsze postanowienie nie dotyczy procesu przeniesienia numeru nieaktywnego.
12. 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.

13. W przypadku, gdy przeniesienie numeru do Premium Mobile nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu przeniesienia numeru ustalonego zgodnie z ust. 4, z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej – Umowę uważa się za niezawartą.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 14 i 16 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. 14 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. 16 powyżej.
18. 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.
19. Jeśli przeniesienie Numeru telefonu nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu przeniesienia numeru ustalonego zgodnie z ust. 4, w razie braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne, o czym Premium Mobile poinformuje Abonenta.
20. 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.
21. W przypadku gdy w związku z wnioskiem o przeniesienie Numeru Telefonu lub korzystaniem przez Abonenta z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu Abonent rozwiązuje Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, wówczas Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Premium Mobile opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nieprzekraczającej wysokości Abonamentu za jeden Okres Rozliczeniowy.
22. 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.

§ 15 Ochrona danych osobowych i Tajemnica komunikacji elektronicznej

1. Premium Mobile przetwarza dane osobowe przed rozpoczęciem świadczenia Usług Premium Mobile oraz w związku z ich świadczeniem. Podczas pozyskiwania tych danych Premium Mobile podaje osobie, której dane dotyczą, wymagane zgodnie z przepisami prawa informacje o ich przetwarzaniu, chyba że osoba ta dysponuje już takimi informacjami.
2. Premium Mobile przetwarza dane objęte Tajemnicą komunikacji elektronicznej:
 - a) wyłącznie na potrzeby świadczonych Usług Premium Mobile,
 - 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.
3. Premium Mobile przetwarza Dane Transmisyjne w celach świadczenia Usług Premium Mobile, obsługi Abonenta, naliczania opłat za Usługi Premium Mobile, opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, zapewnienia uprawnionym organom lub podmiotom wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, wykrywania nadużyć oraz realizacji obowiązków wynikających

Strona 13 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

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 wzrostaconej. Operator przetwarza Dane Transmisyjne w celu zarządzania ruchem w Sieci.

4. 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.
5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych, w tym Danych Transmisyjnych, poprzez określenie zakresu Usług Premium Mobile świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach, gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
6. Premium Mobile oraz podmioty z nim współpracujące, działając na zlecenie organów administracji publicznej, mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.
7. 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.
8. 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 Premium Mobile, udziela DOK. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się pod adresem: www.premiummobile.pl/daneosobowe.
9. Za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jeśli nie narusza to jego słusnych interesów - dane Abonenta mogą być umieszczone w spisach abonentów prowadzonych przez dostawców usług komunikacji głosowej lub wykorzystane w celu świadczenia przez tych dostawców usługi informacji o numerach telefonicznych.
10. Spisy abonentów zawierają następujące dane:
 - a) imiona i nazwisko lub nazwę Abonenta,
 - b) Numer Telefonu,
 - c) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta.
11. Rozszerzenie zakresu danych przetwarzanych w spisach abonentów wymaga zgody Abonenta.
12. Zgody Abonenta, o których mowa w ust. 9 i 11 powyżej, mogą być wycofane w każdym czasie.

§ 16 Informacja o gromadzeniu Danych o Lokalizacji

Premium Mobile gromadzi Dane o Lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia, w przypadku realizowania połączeń na numery alarmowe oraz w celu świadczenia usług o wartości wzrostaconej na podstawie zgody Abonenta, jeżeli takie usługi o wartości wzrostaconej są świadczone na rzecz Abonenta.

§ 17 Zakres usług serwisowych i obsługa Abonenta

1. Premium Mobile realizuje na rzecz Abonentów usługi serwisowe w następującym zakresie:
 - a) udzielania Abonentom informacji dotyczących wykonywania Umowy, w szczególności na temat,
 - b) Rachunków Telefonicznych lub rozliczeń pomiędzy Premium Mobile a Abonentem,
 - c) udzielania informacji o świadczonych Usługach, aktualnych ofertach lub promocjach,
 - d) obsługi Abonentów telefonicznie, jak i za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - e) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Abonentów.
2. W celu obsługi serwisowej Abonent może kontaktować się:
 - a) telefonicznie z DOK pod numerem tel. +48 722 792 999, +48 222 300 999 od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 21.00, w sobotę i niedzielę w godzinach 9.00 - 16.00. W dni świąteczne DOK jest nieczynny,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej dok@premiummobile.pl,
 - c) pisemnie na adres: Premium Mobile sp. z o. o., Dział Obsługi Klienta, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów;
 - d) przy wykorzystaniu usługi konta Abonenta udostępnionego na stronie internetowej Premium Mobile www.klient.premiummobile.pl oraz za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej.
3. Koszty związane z obsługą serwisową, które zobowiązany jest ponieść Abonent, określone są w Cenniku lub Regulaminie Usługi. Informacje na temat kosztów usługi serwisowej można uzyskać za pośrednictwem DOK: telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także na stronie internetowej Premium Mobile.

§ 18 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
 - a) niedotrzymania z winy Premium Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług

Strona 14 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

Premium Mobile,

- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Premium Mobile,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Premium Mobile lub UFOR.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa/zawieszenie/ograniczenie w świadczeniu Usług Premium Mobile, lub od dnia, w którym Usługi Premium Mobile zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Rachunku Telefonicznego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług Premium Mobile lub UFOR.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Premium Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona:
- a) w formie pisemnej - przesyłką pocztową na adres: Premium Mobile sp. z o.o., Dział Obsługi Klienta, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów,
 - b) ustnie - telefonicznie za pośrednictwem DOK,
 - c) za pośrednictwem innych udostępnionych Abonentowi przez Premium Mobile kanałów kontaktu, w tym za pomocą wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres dok@premiummobile.pl, reklamacje@premiummobile.pl poprzez usługę Konto Klienta: na stronie www.klient.premiummobile.pl lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany
 - e) Abonentowi przez Premium Mobile,
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Premium Mobile - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Premium Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Premium Mobile,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - h) 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 - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - j) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 powyżej, Premium Mobile, 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 rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona wysokość kwoty, o której mowa w ust. 5 pkt g) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Premium Mobile traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Premium Mobile w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Premium Mobile rozpatrującej reklamację.
10. Premium Mobile zobowiązany jest do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Premium Mobile odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem (odpowiedź na reklamację). Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
11. 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 jej 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 Abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w § 23 ust. 3 poniżej,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Premium Mobile, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego stanowiska.
12. 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.
13. Premium Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 14 i ust. 15 poniżej.
14. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Umowie lub odrębnym oświadczeniu, 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.
15. 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.
16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 lub ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone w ust. 9, ust. 11 i ust. 12 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.
17. 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.
18. 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. 17 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.
19. 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.
20. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usług Premium Mobile lub UFOR, zwrotowi podlega opłata za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług.

§ 19 Odpowiedzialność Premium Mobile

- 1. Premium Mobile ponosi odpowiedzialność wobec Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa na zasadach ogólnych oraz na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że Strony w Umowie postanowiły inaczej.
- 2. W przypadkach wskazanych w ust. 3-6 poniżej, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wysokości rzeczywistej szkody.
- 3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Premium Mobile, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej wysokości opłaty miesięcznej dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Premium Mobile, wynikającej z Rachunku Telefonicznego. Średnia wysokość opłaty miesięcznej liczona jest na podstawie opłat dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Premium Mobile, wynikających z Rachunków Telefonicznych za okres ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy, Abonent jest stroną Umowy krócej niż trzy Okresy Rozliczeniowe, średnią miesięczną wysokość opłaty miesięcznej liczy się na podstawie Rachunków Telefonicznych wystawionych, za okres, kiedy Abonent jest stroną Umowy, a w przypadku gdy na rzecz Abonenta nie został jeszcze wystawiony żaden Rachunek Telefoniczny określający opłaty za Usługi Premium Mobile dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Premium

Mobile, przyjmuje się, iż podstawą obliczeń do naliczenia odszkodowania jest Abonament dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa.

4. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Premium Mobile, w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej wysokości Abonamentu niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
5. O ile Umowa nie stanowi inaczej, określone w ust. 3 i 4 powyżej zasady wypłaty na rzecz Abonenta odszkodowania i zwrotu innych należności stosuje się także w przypadku braku odpowiedniej reakcji Premium Mobile na Łukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa oraz w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości świadczonych Usług Premium Mobile, w tym stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usług transmisji danych, a parametrami deklarowanymi zgodnie z § 8 ust. 1 pkt h).
6. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień zwłoki w rozpoczęciu świadczenia Usług Premium Mobile, odszkodowanie wynosi 1/30 miesięcznej wysokości Abonamentu określonego w Umowie.
7. Wypłaty odszkodowania, w tym kar umownych lub innych należności, na rzecz Abonenta Premium Mobile dokonuje w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji na rachunek bankowy lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej wskazany przez Abonenta, lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji, przy czym kwoty takich należności mogą zostać zaliczone na poczet przyszłych płatności Abonenta, jeżeli Abonent złożył taki wniosek.

§ 20 Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, 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., Dział Obsługi Klienta, ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub drogą elektroniczną na adres e-mail: dok@premiummobile.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 DOK lub dostępny jest na stronie internetowej Premium Mobile.
3. 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. Abonent może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług Premium Mobile przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość. W przypadku, gdy Premium Mobile na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług Premium Mobile przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent ponosi koszty Usług Premium Mobile wykonanych przez Premium Mobile do chwili odstąpienia od Umowy.
5. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, 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 przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
6. Postanowienia ust. 1-4 stosuje się odpowiednio w przypadku odstąpienia od aneksu do Umowy.

§ 21 Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami Premium Mobile, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz zakres działań podejmowanych przez Premium Mobile w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług Premium Mobile

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami Premium Mobile, 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.premiummobile.pl/polityka-prywatnosci.
2. Premium Mobile prowadzi systematyczne szacowanie ryzyka wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa i zarządzania 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 i Usług Premium Mobile adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.

3. Premium Mobile przyjmuje od Abonentów zgłoszenia dotyczące Zagrozenia bezpieczeństwa lub Naruszenia bezpieczeństwa, a także zaistnienia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, które można zgłaszać pisemnie na adres: ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów lub pocztą elektroniczną na adres kontakt@premiummobile.pl.
4. W przypadku stwierdzenia Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrozenia bezpieczeństwa lub wykrycia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Premium Mobile może podjąć w szczególności następujące działania:
 - a) ogłoszenie na stronie internetowej www.premiummobile.pl/komunikaty lub przekazanie bezpośrednio Abonentowi, odpowiedniej informacji, w zależności od rodzaju Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrozenia bezpieczeństwa lub Luki,
 - b) techniczne i organizacyjne czynności mające na celu ograniczenie i usunięcie Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrozenia bezpieczeństwa lub Luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków,
 - c) w przypadku gdy Luka, Zagrozenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa dotyczy oprogramowania dostarczanego przez Premium Mobile, zaoferowanie odpowiednich aktualizacji w oprogramowaniu, jeśli jest to technicznie możliwe,
 - d) w przypadku gdy Naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usług Premium Mobile przez Abonenta, zablokowanie lub ograniczenie Usługi Premium Mobile, w tym zablokowanie komunikatu elektronicznego, proporcjonalne i adekwatne, do czasu ustania przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa na Usługę Premium Mobile lub Sieć,
 - e) przekazanie Abonentowi informacji o działaniach, które Abonent może lub powinien podjąć w celu usunięcia Naruszenia bezpieczeństwa,
 - f) wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego Naruszenia bezpieczeństwa,
 - g) poinformowanie właściwego organu państwa o Naruszeniu bezpieczeństwa,
 - h) realizacja obowiązków nałożonych na Premium Mobile przez właściwe organy państwa.

§ 22 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 Premium Mobile na zasadzie równości z innymi użytkownikami.
2. Premium Mobile zapewnia, z poziomu strony internetowej www.premiummobile.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 Premium Mobile, 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 i lista punktów, w których dostępne są te udogodnienia, w tym punktów pozbawionych barier architektonicznych, zamieszczone są na stronie www.premiummobile.pl/dostepnosc.

§ 23 Rozwiązywanie 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 Premium Mobile została uwzględniona.
2. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym 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:
 - 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.

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.

§ 24 Postanowienia końcowe

Strona 18 z 19 Wersja z dnia 28.06.2025 r.

Premium Mobile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie: Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746584, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 9542746551, REGON: 243444059, BDO: 000327761, której kapitał zakładowy wynosi 16.619.800,00 zł (w całości opłacony).

Dział Obsługi Klienta: +48 222 300 999, +48 722 792 999, dla abonentów Premium Mobile: 2999; e-mail: dok@premiummobile.pl; Sprzedaż: +48 222 300 782; kontakt@premiummobile.pl; www.premiummobile.pl.

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Premium Mobile: www.premiummobile.pl/umowy-regulaminy-cenniki, udostępniany jest nieodpłatnie na każde żądanie Abonenta lub Klienta, a także wraz z Umową.
2. Aktualny Cennik jest podawany do publicznej wiadomości na stronie internetowej Premium Mobile, udostępniany jest za pośrednictwem DOK oraz na każde żądanie Abonenta, a także wraz z Umową.
3. W przypadku, gdy Abonent jest stroną kilku Umów zawartych z Premium Mobile, wszelkie uprawnienia i obowiązki stron Umowy dotyczą tylko tej Umowy, z którą wiążą się takie uprawnienia i obowiązki.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 28 czerwca 2025 r.