



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę

obowiązujący od **01.06.2024 r.**

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie Na kartę określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, 51-129 Wrocław, ul. Żmigrodzka 247, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000285976, wysokość kapitału zakładowego opłaconego w całości wynosi 50.000 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), o numerze NIP: 895-188-78-63, REGON: 020573625, zwaną dalej „Dostawcą Usług” lub „FM MOBILE”, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7323.

§2 DEFINICJE

Abonent/Użytkownik usługi przedpłaconej – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, niebędąca stroną pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z FM MOBILE;

Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka organizacyjna obsługująca Klientów oraz Abonentów FM MOBILE poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;

Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez FM MOBILE oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, dostępne w siedzibie FM MOBILE oraz na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl;

Dane aktywacyjne –

a) w przypadku Klienta/Abonenta będącego osobą fizyczną: imię 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;

b) w przypadku Klienta/Abonenta niebędącego osobą fizyczną: nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze;

Dane o Lokalizacji – dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;

Dane lokalizacyjne – dane przetwarzane w Sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego, służące przekazywaniu komunikatów lub naliczaniu opłat;

Dane transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne;

Dostawca Usług – FM MOBILE, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiającą za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług, z którą związane są numery: numer telefoniczny, Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) oraz Kod PUK (osobisty numer odblokowujący), a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność FM MOBILE do momentu zaprzestania świadczenia usług;

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zamierzająca zawrzeć Umowę z FM MOBILE;

Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) – kod składający się z cyfr, zdefiniowany fabrycznie lub przez Abonenta zapewniający Abonentowi poprzez autoryzację dostęp do usług telekomunikacyjnych;

Kod PUK (osobisty numer odblokowujący) – kod cyfrowy przypisany do Karty SIM umożliwiający jej odblokowanie;

Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej – świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycia w komunikacji elektronicznej mogą polegać na generowaniu szkodliwego ruchu, smishingu, CLI spoofingu, nieuprawnionej zmianie informacji adresowej;

Numer Alarmowy – numer ustalony na podstawie przepisów prawa, w tym w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy, informacje o numerach alarmowych zamieszczono s.m.in. na stronie internetowej www.fmmobile.pl;

Numer telefonu (MSISDN) – numer telefoniczny Abonenta w Sieci telekomunikacyjnej przynany w zawartej Umowie;

Generowanie Szkodliwego Ruchu – wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;

Operator – inny niż Dostawca Usług, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;

Oferta Promocyjna / Promocja – oferta FM MOBILE obejmująca szczególne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, inne niż określone w Regulaminie i Cenniku, opisana w regulaminie promocji oraz innych dokumentach określających warunki promocji dostępnych na stronie www.fmmobile.pl;

Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie Na kartę, stanowiący integralną część Umowy;

Sieć telekomunikacyjna – ruchoma publiczna sieć FM MOBILE;

Umowa – umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych, zawierana poprzez Włączenie się do sieci, na podstawie której FM MOBILE zobowiązuje się do świadczenia Usług na warunkach określonych w Regulaminie, w Cenniku oraz w regulaminach promocji, których Abonent zobowiązuje się przestrzegać;

Usługi – przedpłacone usługi telekomunikacyjne świadczone przez FM MOBILE;

Włączenie się do sieci – czynność faktyczna Abonenta, mająca miejsce po Rejestracji, polegająca na wykonaniu lub odebraniu pierwszego połączenia lub próbie pierwszego połączenia albo skorzystaniu z innej Usługi;

Użycie – stan wykorzystania przez Abonenta określonego Limitu konta;

Umowa dotycząca udziału w promocji – umowa zawierana w ramach promocji, zmieniająca w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług przez FM MOBILE, której szczegóły określone są w Ofercie Promocyjnej;

Rejestracja – wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów Danych aktywacyjnych i potwierdzenie zgodności tych Danych aktywacyjnych przez FM MOBILE w celu rozpoczęcia świadczenia Usług;

Rejestracja uzupełniająca – wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów danych udostępnionych przez Abonenta, w zakresie wykraczającym poza Dane aktywacyjne, w sposób określony w Regulaminie;

Telekarta – karta zawierająca zabezpieczony Telekod, umożliwiającą Abonentowi dokonywanie Doładowania konta;

Telekod – kombinacja cyfr umożliwiająca dokonywanie Doładowania konta Abonenta;

Okres Ważności dla Usług Wychodzących – rozpoczynający się z chwilą Doładowania konta okres określony w Cenniku lub w regulaminie promocji, w którym Abonent może wykorzystać Limit konta i korzystać z Usług;

Okres Ważności dla Usług Przychodzących – określony w Cenniku okres rozpoczynający się z chwilą zawieszenia Usług przez FM MOBILE z powodu zakończenia Okresu Ważności dla Usług Wychodzących lub wyczerpania Limitu konta; w okresie tym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych usług telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na Numery Alarmowe;

Doładowanie konta – czynność Abonenta polegająca na zwiększeniu Limitu konta Abonenta poprzez przekazanie FM MOBILE Telekodu za pomocą Karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez FM MOBILE w celu zwiększenia Limitu konta; zalecane jest Doładowanie konta przed wykorzystaniem Limitu konta lub przed upływem Okresu Ważności dla Usług Wychodzących;

Limit konta – określona w złotych polskich kwota przeznaczona na korzystanie przez Abonenta z przedpłaconych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE;

Usługa o podwyższonej opłacie – usługa obejmująca usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem;

Urządzenie telekomunikacyjne (Urządzenie) – urządzenie elektryczne lub elektroniczne (w tym aparat telefoniczny), przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub w określonych przypadkach bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług telekomunikacyjnych;

Technologia LTE (LTE) – technologia transmisji danych LTE (Long Term Evolution) pozwalająca na pobieranie danych z prędkością do 150 Mb/s;

Zamówienie – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany Usług.

§3 ZAKRES REGULAMINU

- Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.
- FM MOBILE może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, w szczególności promocyjnych, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§4 REJESTRACJA I ZAWARCIE UMOWY. REJESTRACJA UZUPEŁNIAJĄCA ABONENTA

- W celu dokonania Rejestracji Klient obowiązany jest podać Dane aktywacyjne poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie www.fmmobile.pl i umożliwić FM MOBILE potwierdzenie zgodności tych Danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość w sposób stosowany przez FM MOBILE, opisany w formularzu rejestracyjnym.
- Umowa zostaje zawarta na odległość z chwilą Włączenia się do sieci. Nie ma możliwości Włączenia się do sieci i Umowa nie zostaje zawarta, jeżeli:
 - Klient nie podał Danych aktywacyjnych,
 - nie można potwierdzić zgodności Danych aktywacyjnych,
 - potwierdzenie zgodności Danych aktywacyjnych zakończyło się negatywnie.
- FM MOBILE zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług od momentu Włączenia się do sieci.
- Okres trwania Umowy jest nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej. Okres trwania Umowy może również zostać określony w regulaminie promocji.
- Z chwilą Włączenia się do sieci FM MOBILE przyjmuje się, że Abonent zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia. Regulamin dostępny jest w siedzibie FM MOBILE, BOK lub na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
- Umowa z Abonentem obejmuje Okres Ważności dla Usług Wychodzących i Okres Ważności dla Usług Przychodzących. Okres Ważności dla Usług Wychodzących rozpoczyna się w chwili zawarcia Umowy i może być wydłużony poprzez Doładowanie konta.
- Abonent, który dokonał Rejestracji zobowiązany jest powiadomić FM MOBILE o dokonaniu zmian danych przekazanych w formularzu rejestracyjnym w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Powiadomienie, o którym mowa powyżej, powinno nastąpić poprzez przesłanie do FM MOBILE oświadczenia w formie pisemnej na adres: FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55 – 114 Wisznia Mała lub w formie dokumentowej (na adres e-mail: bok@fmmobile.pl) zawierającego aktualne dane Abonenta.
- W celu dokonania Rejestracji uzupełniającej i otrzymywania przez Abonenta informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów Usług wykonanych przez FM MOBILE na rzecz Abonenta, a także otrzymywania na piśmie lub w formie dokumentowej (e-mail) informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Abonent ma możliwość podania danych w formularzu rejestracyjnym wykraczających poza Dane aktywacyjne.
- Dostawca Usług uzależnia możliwość skorzystania przez Abonenta z niektórych Usług i funkcjonalności, uprawnień Abonenta określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa od uprzedniego podania danych wykraczających poza Dane aktywacyjne.
- Abonent objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego lub w formie dokumentowej (e-mail na skrzynkę pocztową bok@fmmobile.pl) powiadomienia FM MOBILE o tym fakcie.
- W szczególnych przypadkach FM MOBILE zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia stosownych dokumentów lub informacji potwierdzających zgodność z rzeczywistością danych zamieszczonych przez Abonenta w formularzu rejestracyjnym lub oświadczeniu aktualizującym dane.
- Abonent może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych, z wyłączeniem Danych aktywacyjnych.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- FM MOBILE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub niewywiązywania się przez Abonenta z obowiązków wynikających z postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika albo regulaminów promocji.

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

2. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z usług przez Urządzenie telekomunikacyjne (w tym aparat telefoniczny) używany przez Abonenta.
 3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, FM MOBILE ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 4-9.
 4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego.
 5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług danego rodzaju Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego danej Usługi.
 6. W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych Usług.
 7. Średnie Użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 4-6, liczone jest według użycia Abonenta z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego Użycia z okresu, w jakim Abonent pozostaje stroną Umowy.
 8. Wypłata odszkodowania (poprzez uzupełnienie konta o przyszaną kwotę) następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznannej przez FM MOBILE w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Odszkodowania określone w ust. 3 -6 nie podlegają kumulacji. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej FM MOBILE woli Abonenta, należąca kwota zostanie Abonentowi przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji.
 9. W przypadku Konsumenta, zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług, o którym mowa w ust. 3-8 nie ogranicza jego uprawnień do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.
 10. FM MOBILE zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych objętych Umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w FM MOBILE telefonicznie +48 71 327 00 02, za pomocą poczty elektronicznej e-mail: bok@fmmobile.pl.
 11. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Odszkodowanie naliczane jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez FM MOBILE istnienia awarii lub usterki.
 12. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta w ramach świadczonych usług.
 13. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie (jak również jego brak) danych oraz oprogramowania w Urządzeniach telekomunikacyjnych używanych przez Abonenta oraz urządzeń do nich przyłączonych.
 14. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do niego przyłączonych.
 15. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości i bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Telekomunikacyjną.
 16. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.
 17. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
 18. W przypadku, gdy FM MOBILE stwierdził jakiegokolwiek działania Abonenta lub usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, w tym Urządzeń telekomunikacyjnych, wpływające negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń FM MOBILE, ma prawo wezwać Abonenta do zaprzestania takich działań, usunięcia wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na jego koszt, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu FM MOBILE może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązać Umowę.
 19. Uszkodzenia Sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM MOBILE lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
 20. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do sieci Internet w razie zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. FM MOBILE jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet będzie świadczył tę usługę na dotychczasowych warunkach, do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi, przy czym nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
 21. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust.20, z przyczyn leżących po stronie FM MOBILE jako dotychczasowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od FM MOBILE za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy wartości Doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
 22. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 20, z przyczyn leżących po stronie FM Mobile jako nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od FM MOBILE za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy wartości Doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
 23. W przypadku, o którym mowa w ust.21 i 22 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu o którym mowa w ust. 20 do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
- ### \$6 OPŁATY
1. Zakres świadczonych przez FM MOBILE usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM MOBILE lub na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
 2. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
 3. FM MOBILE doręcza na piśmie Abonentowi, który dokonał Rejestracji uzupełniającej, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia mu każdej proponowanej zmiany Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.fmmobile.pl treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.
 4. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE FM MOBILE podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.fmmobile.pl treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
 5. Inne niż określone w Cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone Usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określone są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są na stronie www.fmmobile.pl.
 6. W przypadku zmiany warunków związanych z promocyjnym świadczeniem usług przez FM MOBILE, określonych w regulaminie promocji, Abonenci zostaną o tym fakcie powiadomieni poprzez podanie do publicznej wiadomości na stronie www.fmmobile.pl.
 7. Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowania konta. Każde kolejne Doładowanie konta powiększa Limit konta o kwotę doładowania. Kwota doładowania musi być liczbą całkowitą.
 8. Wyjątek stanowią bonusy lub kupony, dla których wartość doładowania jest ściśle określona profilem bonusu lub kuponu i nie może zostać zmieniona. Wartość bonusu lub kuponu określona jest w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
 9. Abonent może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych Usług pomniejszających Limit konta do momentu wyczerpania Limitu konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności dla Usług Wychodzących. Po upływie Okresu Ważności dla Usług Wychodzących, Abonent może korzystać z Usług przychodzących przez okres wskazany w Cenniku, jednakże nie dłużej niż do dnia upływu Okresu Ważności dla Usług Przychodzących, o ile FM MOBILE nie skorzysta z uprawnienia wskazanego w ust. 11.
 10. Po wyczerpaniu przez Abonenta Limitu konta lub po upływie Okresu Ważności dla Usług Wychodzących możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących i wiadomości SMS oraz wykonywanie połączeń z Numerami Alarmowymi. Dalsze korzystanie z usług z wykorzystaniem Karty SIM jest uzależnione od Doładowania konta. W Okresie Ważności dla Usług Przychodzących dalsze świadczenie usług tj. połączenia wychodzące, wiadomości SMS, wiadomości MMS, transmisja danych, zostają zawieszane.
 11. W przypadku, jeżeli Abonent nie zrealizuje Doładowania konta przed upływem Okresu Ważności dla Usług Przychodzących FM MOBILE dokonuje blokady połączeń przychodzących w pierwszym dniu po upływie Okresu Ważności dla Usług Przychodzących. W przypadku dokonania przez Abonenta Doładowania konta blokada Usług wychodzących i przychodzących zostanie automatycznie usunięta, nie później niż w terminie 2 dni po dokonaniu Doładowania konta przez Abonenta.
 12. FM MOBILE może udostępnić wybrane Usługi Abonentom w momencie wyczerpania Limitu konta lub po upływie Okresu Ważności dla Usług Wychodzących.
 13. W momencie wyczerpania Limitu konta lub w razie skorzystania przez FM MOBILE z uprawnienia określonego w ust. 11 następuje zawieszenie świadczenia Usług, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy nastąpiło przekroczenie przez Abonenta Limitu konta, Abonent zobowiązany jest do Doładowania konta co najmniej do wysokości kwoty, którą wykorzystał na Usługi. Po Doładowaniu konta, o którym mowa w zdaniu poprzednim, a przed upływem Okresu Ważności dla Usług Przychodzących, FM MOBILE umożliwi Abonentowi za pomocą tej samej Karty SIM korzystanie z dotychczasowego numeru telefonicznego.
 14. W momencie wyczerpania Limitu konta dostęp do informacji zamieszczonych na Karcie SIM może zostać zablokowany do momentu powtórnego Doładowania konta.
 15. W ciągu 30 dni od dnia upływu Okresu Ważności dla Usług Przychodzących (dot. zarówno Początkowego okresu ważności połączeń przychodzących (tj. 183 dni) oraz Okresu Ważności dla Usług Przychodzących po każdym kolejnym Doładowaniu konta (tj. 365 dni)), Abonent ma jeszcze możliwość odnowienia działania konta (tj. utrzymania numeru przypisanego do Karty SIM) poprzez Doładowanie konta.
 16. Po upływie okresu wskazanego w ust. 15 następuje dezaktywacja konta, co oznacza całkowite zaprzestanie świadczenia usług na podstawie Umowy i likwidację konta, a Umowa ulega rozwiązaniu.
 17. Abonent będący Konsumentem, który przenieś Numer telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych lub któremu wygaśnie okres ważności konta (rozumiany łącznie jako Okres Ważności dla Usług Wychodzących oraz Okres Ważności dla Usług Przychodzących) oraz jednocześnie posiada na swoim koncie niewykorzystane środki pieniężne pochodzące z doładowań, może złożyć do FM Mobile wniosek o zwrot tych środków (dalej „Wniosek”).
 18. Abonent ma 30 dni na złożenie Wniosku, licząc od dnia przeniesienia Numeru telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych lub od dnia wygaśnięcia okresu ważności jego konta (rozumianego łącznie jako Okres Ważności dla Usług Wychodzących oraz Okres Ważności dla Usług Przychodzących).
 19. Wniosek można złożyć w jeden z następujących sposobów:
 - 1) **pisemnie**: przy wykorzystaniu formularza zwrotu, udostępnionego przez FM Mobile na stronie internetowej www.fmmobile.pl lub poprzez własnoręcznie napisane oświadczenie przez Abonenta, a następnie wysłanie jednego z nich na adres: FM GROUP Mobile sp. z o. o., ul. Wrocławska 2a Szewce; 55-114 Wisznia Mała),
 - 2) **e-mailem**: na adres bok@fmmobile.pl poprzez wysłanie skanu/zdjęcia formularza zwrotu, udostępnionego przez FM Mobile lub skanu/zdjęcia oświadczenia własnoręcznie napisanego przez Abonenta,
 20. W przypadku, gdy Abonent złoży Wniosek w postaci własnego pisma, oświadczenie to musi zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Abonenta, na którego jest zarejestrowany Numer telefonu,
 - 2) Numer telefonu, którego dotyczy Wniosek,
 - 3) adres e-mail lub adres do korespondencji,
 - 4) numer kontaktowy,
 - 5) określenie wysokości środków pieniężnych, wyrażonych w złotych polskich w wartości brutto, o które wnioskuje Abonent,
 - 6) numer konta bankowego, na który ma nastąpić zwrot środków (konto PL),
 - 7) imię i nazwisko właściciela rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot środków,
 - 8) miejscowość, data,
 - 9) czytelny podpis Abonenta.
 21. Wniosek może być złożony przez Abonenta, który posiada na koncie niewykorzystane środki z Doładowań konta w wysokości minimum 20 zł (nie dotyczy to środków promocyjnych przynależnych ponad kwotę Doładowania konta, jeśli FM MOBILE przyznał takie środki).
 22. FM MOBILE będzie pobierał opłatę manipulacyjną za dokonanie zwrotu środków w wysokości 20 zł dla jednego Numeru telefonu Abonenta.
 23. Zwrot środków zostanie dokonany w terminie 30 dni od dnia prawidłowo złożonego Wniosku, przelewem, na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

24. W przypadku, gdy Abonent nie złoży Wniosku w terminie wskazanym w ust. 18 powyżej, niewykorzystane środki pieniężne na jego koncie zostaną anulowane po tym terminie.

§7 WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Numer telefonu ustala i nadaje FM MOBILE.
2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.
3. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
4. Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania Umowy obejmuje:
 - 1) obsługę telefoniczną Abonenta w BOK, w tym informowanie o usługach, cenach i promocjach, informacje dostępne są również na stronie internetowej www.fmmobile.pl;
 - 2) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
 - 3) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
 - 4) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;
 - 5) informacje dotyczące rozliczeń finansowych.
5. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny cennik.
6. FM MOBILE ma prawo rejestrować treść połączeń z BOK w celu udokumentowania, w szczególności składanych Zamówień lub reklamacji, a także w celu usprawnienia obsługi Abonentów. Abonent jest informowany o fakcie rejestracji połączeń z BOK.
7. FM MOBILE jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.
8. Abonent, który dokonał Rejestracji uzupełniającej, ma prawo żądać od Dostawcy Usług dostarczenia podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który obejmuje wyłącznie usługi wykonane po dniu złożenia przez Abonenta takiego żądania. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
9. Abonent, który dokonał Rejestracji uzupełniającej, ma prawo zwrócić się z żądaniem w formie pisemnej lub w formie dokumentowej (na adres e-mail: bok@fmmobile.pl) do Dostawcy Usług o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który obejmuje usługi wykonane w bieżącym miesiącu, w którym Abonent złożył żądanie. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
10. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 9 powyżej, może zostać dostarczony Abonentowi za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez Abonenta żądania.
11. Wykaz usług, o których mowa w ust. 58 oraz ust. 9 powyżej są przysyłane Abonentowi listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany w formularzu rejestracyjnym lub w inny sposób uzgodniony z Abonentem.
12. FM MOBILE jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.
13. Funkcjonalność niektórych usług FM MOBILE, nabytych przez Abonenta, może się pokrywać lub uzupełniać, w każdym przypadku nabyście lub rezygnacja z usługi następuje wyłącznie na zlecenie Abonenta.
14. Przy zmianie FM MOBILE na innego Operatora Abonent, który dokonał Rejestracji, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru telefonu do istniejącej sieci innego Operatora. Regulamin określający zasady przenoszenia Numeru telefonu do sieci innego operatora jest dostępny w siedzibie FM MOBILE, w BOK oraz na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
15. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
16. Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych i teleinformatycznych FM MOBILE (w tym Internet) wykorzystywanych przez FM MOBILE do świadczenia Usług oraz zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci,
 - 2) niekorzystania z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,
 - 3) nieużywania Kart SIM aktywowanych w sieci w Adapterach bez zgody FM MOBILE;
 - 4) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i/lub Adaptera kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
 - 5) niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci FM MOBILE) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody FM MOBILE;
 - 6) niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i Karty SIM i/lub Adaptera niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę FM MOBILE lub osób trzecich;
 - 7) nieudostępniania bez zgody FM MOBILE innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;
 - 8) niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta;
 - 9) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści o charakterze marketingowym;
 - 10) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów i/lub Klientów FM MOBILE, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
 - 11) niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci FM MOBILE lub w sieciach partnerów roamingowych lub w sieci Internet;
 - 12) nie używać Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczne nawiązywanie połączeń telefonicznych lub interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
 - 13) nie używać Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do automatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne), współdzielenia na wezwanie FM MOBILE przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej;
 - 14) nieopuszczanie się innych Nadużyć w Komunikacji Elektronicznej;
 - 15) Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 16) Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do:

- I. niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy, bez zgody FM MOBILE,
- II. niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody FM MOBILE,
- III. niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody FM MOBILE,
- IV. niewysyłania, w ramach Usług, komunikatów, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody FM MOBILE,
- V. nieudostępniania osobom trzecim Usług bez zgody FM MOBILE, przy czym udostępnienia informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody FM MOBILE,
17. Działania wymienione w ust. 16 pkt. 1-16 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważniają FM MOBILE do natychmiastowego zablokowania lub wyłączenia usług telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM.
18. Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie (SMS, USSD) lub pisemnie w przypadku, gdy Abonent dokonał Rejestracji uzupełniającej przed dokonaniem zablokowania lub wyłączenia usług.

§8 ZASADY NEUTRALNOŚĆ SIĘCI

1. FM MOBILE na zasadach określonych w Cenniku oferuje:
 - 1) usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
 - 2) usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS);
 - 3) usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS);
 - 4) inne rodzaje usług dostępne u Dostawcy Usług, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych Operatorów współpracujących oraz w sieciach innych Operatorów określone w Cenniku.
2. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi o podwyższonej opłacie, Dostawca Usług zapewnia Abonentowi bezpłatne określenie progu kwotowego dla każdego okresu (co najmniej cztery progi kwotowe: 0, 35, 100, 200 zł). W przypadku osiągnięcia takiego progu przez Abonenta, Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o tym fakcie oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba, że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze korzystanie w danym okresie z Usług o podwyższonej opłacie powodujących obowiązek zapłaty, będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, w przypadku, gdy Abonent nie określi żadnego progu kwotowego, próg ten zostanie określony domyślnie na poziomie 35 zł.
3. FM MOBILE umożliwia korzystanie z sieci innych Operatorów, stosownie do zawartych z tymi Operatorami umów. Lista tych Operatorów i krajów, w których działają dostępna jest w siedzibie FM MOBILE, BOK lub na stronie internetowej www.fmmobile.pl. W uzasadnionych przypadkach Dostawca Usług może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych Operatorów. Stosowne informacje przekazywane będą za pośrednictwem kanałów informacyjnych (siedziba FM MOBILE lub www.fmmobile.pl).
4. Podczas realizacji połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych Operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta oraz warunki finansowe rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Dostawcę Usług.
5. Usługi realizowane w sieciach innych Operatorów świadczone będą z jakością gwarantowaną przez tych Operatorów.
6. Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.
7. W ramach transmisji danych, Abonent otrzymuje dostęp w zasięgu sieci do następujących usług: dostęp do Internetu poprzez połączenia z APN www.fmmobile.pl oraz APN w ramach, których może wysyłać lub odbierać dane w technologii LTE, HSPA+, HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS.
8. FM MOBILE świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez FM MOBILE na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwościach świadczenia usług dostępne są w siedzibie FM MOBILE, BOK i na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
9. Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
10. Dostawca Usług może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.
11. Prędkość transmisji danych jest uzależniona od specyfikacji technicznej Urządzenia (np. aparatu telefonicznego, modemu), zasięgu sieci Dostawcy Usług, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
12. W celu eliminowania nadużyć oraz dla zapewnienia powszechnej dostępności transmisji danych i wysokiej jakości działania sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE zastrzega sobie możliwość zmiany parametrów technicznych transmisji danych, w tym obniżenie prędkości transmisji danych do 32 kb/s po przekroczeniu w jednym okresie pakietu przesłanych i odebranych danych oferowanych w danej ofercie zgodnie z właściwym dla niej Cennikiem.
13. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy Karty SIM (USIM), będącej własnością FM MOBILE oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w sieci FM MOBILE. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie producenta Urządzeń, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z technologii LTE przy pomocy Urządzenia obsługującego transmisję danych LTE.
14. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.
15. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy, FM MOBILE zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na oczekiwaniu do zakończenia sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE do styku sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE z siecią innych Operatorów, chyba że Umowa stanowi inaczej.
16. Dostawca Usług świadczy Abonentowi bezpłatne usługi połączeń z Numerami Alarmowymi na terenie Polski. Usługi te są świadczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa z uwzględnieniem ograniczeń występujących w związku z ukształtowaniem terenu.
17. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są zamieszczone w instrukcji obsługi/korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych nabytych od FM MOBILE oraz na stronie internetowej www.fmmobile.pl. Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także dostępne w ramach aplikacji zainstalowanych w Urządzeniu telekomunikacyjnym (aparacie telefonicznym).
18. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez FM MOBILE mogą wynikać z instalacji w Urządzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności zainstalowanych w pamięci Urządzenia elementów graficznych, dźwiękowych, implementacji w oprogramowaniu Urządzenia aplikacji wspierających usługi FM MOBILE, aplikacji rozrywkowych i gier.
19. Dostawca Usług informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między tym


REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę

Urządzeniem oferowanym przez FM MOBILE a analogicznym Urządzeniem telekomunikacyjnym dostępnym poza ofertą FM MOBILE. FM MOBILE zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie FM MOBILE, negatywnie wpływają na funkcjonalność Urządzenia telekomunikacyjnego.

20. Dostawca Usług może podjąć uzasadnione środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych mające na celu eliminację przekazu, komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE, w tym poprzez przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług.

21. Dostawca Usług będzie informował Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych za pomocą wiadomości SMS na Numer telefonu na którym został uruchomiony dany pakiet transmisji danych. Jednocześnie Abonent ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.

22. FM MOBILE zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem możliwość monitorowania sposobu wykorzystania usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które rozliczane są w oparciu o czas, ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz powiadamiania Abonenta będącego Konsumentem o wykorzystaniu limitu zużycia usługi przewidzianego w pakietach taryfowych lub ofercie za pomocą środków porozumiewania się na odległość (komunikat SMS) lub za pomocą narzędzi monitorowania udostępnionych przez FM MOBILE.

23. Dostawca Usług zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

24. Dostawca Usług zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

25. FM MOBILE zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.

26. Dostawca Usług dokonuje we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. pomiarów ruchu w sieci FM MOBILE. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, FM MOBILE we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci FM MOBILE, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. w ramach tych procedur FM MOBILE może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci FM MOBILE, dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci FM MOBILE lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci FM MOBILE. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych w sieci FM MOBILE. w związku z okolicznością, że FM Mobile świadczy usługi z użyciem sieci telekomunikacyjnej Polkomtel Sp. z o.o., w zakresie pomiaru jakości i organizacji ruchu obowiązują odpowiednie regulaminy Polkomtel.

27. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, FM 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.

28. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

29. W ramach zarządzania siecią i usługami, FM MOBILE stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, FM MOBILE stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnymi różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

30. Stosowane przez FM MOBILE odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

31. FM MOBILE 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: a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega FM MOBILE, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących); c) zapobiec grożącemu przecięciu sieci oraz łagodzić skutki przecięcia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

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

33. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez FM 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 (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka

usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

34. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień **01.06.2024 r.** wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	30 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

35. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

36. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.fmmobile.pl. w miarę rozwoju sieci FM MOBILE skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.fmmobile.pl.

37. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, FM 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 użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 28. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

38. FM MOBILE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem postanowień w niniejszym Regulaminie.

§9 ROAMING W UE I POZA UE

1. W przypadku, gdy usługa roamingu międzynarodowego jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, FM MOBILE z wykorzystaniem Sieci telekomunikacyjnej umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług roamingu międzynarodowego.

2. Lista przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z których usług Abonent może korzystać w ramach roamingu międzynarodowego, dostępna jest za pośrednictwem BOK oraz na stronie internetowej FM MOBILE.

3. Usługa roamingu międzynarodowego świadczona jest w zakresie istniejących możliwości technicznych.

4. Jakość usługi roamingu międzynarodowego może różnić się od jakości usług świadczonych w kraju. Jakość usługi roamingu międzynarodowego, zasięg oraz prędkość transmisji danych w sieci odwiedzanej uzależnione są od czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników urbanistycznych, geograficznych oraz atmosferycznych.

5. Inne istotne czynniki niezależne od FM MOBILE, które oddziaływać mogą na jakość (w tym, prędkość, opóźnienia, dostępność) usług roamingu międzynarodowego to m.in. wykorzystywana technologia, siła sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, struktura i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, używane do korzystania z usług urządzenia telekomunikacyjne, ilość użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaj wykorzystywanej karty SIM.

6. W uzasadnionych przypadkach możliwość korzystania z usługi roamingu międzynarodowego w sieciach zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które FM MOBILE nie ma wpływu.

7. Celem uniknięcia niezamierzonego korzystania z usługi roamingu międzynarodowego w rejonach przygranicznych istnieje możliwość zmiany w ustawieniach telefonu trybu wyboru sieci z automatycznego na ręczny, w takim przypadku należy wybrać FM MOBILE.

8. Więcej informacji w zakresie usług roamingu międzynarodowego dostępnych jest na stronie internetowej www.fmmobile.pl.

9. W przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych w roamingu regulowanym lub w roamingu dla Abonentów podróżujących poza UE oraz dla Abonentów korzystających z roamingu łączących się z międzynarodowymi nienależnymi sieciami, FM MOBILE informuje Abonentów korzystających z roamingu poprzez nieodpłatną wiadomość SMS na Numer telefonu o opłatach mających zastosowanie z tytułu korzystania przez nich z usług w roamingu regulowanym i w roamingu poza UE. Abonent, który powiadomi FM MOBILE o rezygnacji z informacji o opłatach w roamingu, ma prawo w każdej chwili żądać ponownego nieodpłatnego uruchomienia tej usługi przez FM MOBILE.

10. FM MOBILE oferuje Abonentom korzystającym z usługi transmisji danych w roamingu regulowanym oraz w roamingu poza UE **usługę aktywowanego domyślnie limitu o wartości 250 zł** w miesięcznym Okresie Rozliczeniowym, z wyłączeniem wiadomości MMS, za które pobierane są opłaty jednostkowe. w ramach usługi zliczane są wszystkie dane wysyłane i odbierane w ramach pakietów na usługi transmisji danych w roamingu, przetransmitowane przez sieci operatorów komórkowych.

11. Działanie usługi:

a) po osiągnięciu przez Abonenta transmisji danych o wartości 40% limitu, do Abonenta zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o przekroczeniu tego progu,

b) po osiągnięciu przez Abonenta transmisji danych o wartości 80% limitu, do Abonenta zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o przekroczeniu tego progu,

c) po osiągnięciu przez Abonenta transmisji danych o wartości 100% limitu, do Abonenta zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o zablokowaniu transmisji danych, transmisja danych zostanie zablokowana i uniemożliwi korzystanie z usług transmisji danych w roamingu do końca miesięcznego Okresu Rozliczeniowego, o ile Abonent nie odblokuje transmisji danych zgodnie z instrukcją podaną w wiadomości SMS,

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

d) do Abonentów korzystających z limitu o wartości 250 zł, którzy po odblokowaniu tego limitu, zgodnie z instrukcją podaną w wiadomości SMS oraz w § 14 ust. 12 Regulaminu, osiągnęli transmisji danych o wartości:
i. 80% kolejnego limitu o wartości 250 zł - zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o przekroczeniu tego progu,
ii. 100% kolejnego limitu o wartości 250 zł - zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o zablokowaniu transmisji danych. Transmisja danych zostanie zablokowana i uniemożliwi korzystanie z usług transmisji danych w roamingu do końca Okresu Rozliczeniowego Abonenta, o ile Abonent nie odblokuje transmisji danych, zgodnie z instrukcją podaną w wiadomości SMS oraz w § 14 ust. 12 Regulaminu.

12. Odblokowanie limitu, o którym mowa w ust. 10 oraz w ust. 11 d. Regulaminu, jest możliwe poprzez wysłanie SMS o treści „**ODBLOKUJ**” pod numer **8801 oraz 8802 oraz 8803** - bez pobierania dodatkowych opłat za wysłanie SMS w zasięgu sieci FM MOBILE i w roamingu międzynarodowym. Odblokowanie limitu nastąpi niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia Abonenta.

13. FM MOBILE umożliwia Abonentom korzystającym z roamingu regulowanego bezpłatny dostęp do służb ratunkowych poprzez połączenie z europejskim numerem alarmowym 112, o ile telekomunikacyjne urządzenie końcowe Abonenta umożliwia połączenia głosowe. Za każdym razem, gdy Abonent wjeżdża do państwa członkowskiego UE innego niż Rzeczpospolita Polska, FM MOBILE informuje Abonenta przez wysłanie wiadomości SMS na Numer telefonu o bezpłatnym dostępie do służb ratunkowych poprzez połączenie z europejskim numerem alarmowym 112.

14. FM MOBILE umożliwia Abonentom korzystającym z roamingu międzynarodowego nieodpłatną rezygnację z możliwości połączenia z sieciami nienaziemnymi, takimi jak usługi na statkach morskich (usługi MCV) lub na statkach powietrznych (usługi MCA). FM MOBILE zapewnia Abonentom korzystającym z roamingu międzynarodowego prawo do żądania przywrócenia możliwości połączenia z takimi sieciami.

15. Automatyczna blokada sieci nienaziemnych polega na zablokowaniu możliwości korzystania z usług w sieciach morskich i samolotowych poprzez uniemożliwienie zalogowania się do tych sieci. Jeśli na danym obszarze nie ma zasięgu innych sieci, nie będzie możliwe korzystanie z usług w sieciach nienaziemnych.

16. Dezaktywacja i aktywacja usługi blokowania/odblokowywania sieci nienaziemnych następuje poprzez kontakt z BOK lub kod USSD, przy połączeniu z siecią naziemną.

17. Abonent korzystający z roamingu ma możliwość ręcznej i natychmiastowej rezygnacji z roamingu za pomocą urządzenia telefonicznego - w ustawieniach lub przez aktywację trybu samolotowego.

18. FM MOBILE informuje Abonenta poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na Numer telefonu o obowiązkujących dodatkowych opłatach, za każdym razem, gdy zostanie ustanowione połączenie z siecią nienaziemną.

§10 REKLAMACJE

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:

1) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;
2) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej (wartość Użycia).

2. Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu (na adres: FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała), telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (na adres e-mail: reklamacje@fmmobile.pl). Reklamacje mogą być składane także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez FM MOBILE.

3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów FM MOBILE.

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w FM MOBILE, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca FM MOBILE, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FM MOBILE w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia FM MOBILE nie ma obowiązku pisemnego potwierdzenia jej zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

6. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta (reklamującego);
- określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, okresu, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację; dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej wartości Użycia, Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
- numer telefonu przydzielony Abonentowi, którego reklamacja dotyczy;
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi telekomunikacyjnej;
- w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości żądanej kwoty;
- numer rachunku bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
- datę i czytelny podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
- w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem - zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług adresu e-mail zgłaszającego.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 3, nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca FM MOBILE, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka FM MOBILE rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt. 5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, FM MOBILE rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

10. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług (wartość Użycia). Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM MOBILE niezwłocznie zawiadamia Abonenta.

11. FM MOBILE potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, FM MOBILE potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FM MOBILE potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, FM 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 reklamującego do złożenia reklamacji.

13. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez FM MOBILE albo dzień jej zgłoszenia w FM MOBILE lub w BOK.

14. FM MOBILE udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- powołanie podstawy prawnej;
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM MOBILE.

15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie.

16. W przypadku uznania reklamacji FM GROUP Mobile zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie przez FM GROUP Mobile kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:

- na poczet przyszłych należności (zwiększenie wartości konta), jeżeli brak dyspozycji Abonenta, o której mowa w pkt 2;
- na pisemny wniosek Abonenta - na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania / siedziby Abonenta.

17. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.

18. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania uznanej jest za uwzględnioną. Przed rozpatrzeniem reklamacji rozumie się wysłanie przez upływem tego terminu przez FM MOBILE odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

19. Jeżeli wysłana przez FM MOBILE odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, FM MOBILE, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź w formie pisemnej, jako duplikat lub kopia. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, FM MOBILE ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. FM MOBILE nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

20. Sporne sprawy cywilnoprawne pomiędzy Konsumentem a FM MOBILE dotyczące niewykonania lub nienależycie wykonania Umowy mogą zostać rozstrzygnięte w ramach postępowania prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823) wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Postępowanie w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa jest odrębnie w przepisach prawa lub w regulaminach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich.

21. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

- przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,
- przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu - także na wniosek FM MOBILE.

22. Udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny za zgodą obu stron sporu. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem spór nie został rozwiązany, FM MOBILE każdorazowo przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie:

- o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, lub
- o odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli FM MOBILE nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

23. Informacje na temat postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE są dostępne na stronie internetowej pod adresem www.uke.gov.pl.

§11 ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

1. Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.

2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie (w BOK) lub osobiście w siedzibie FM MOBILE, albo poprzez formularz blokady kradzieżowej dostępny na stronie https://fmmobile.pl/w_zakladce_Blokada_kradziezowa_poinformowac_o_zagubieniu_lub_kradziezy_Karty_SIM.

3. Dostawca Usług po otrzymaniu powyższego zgłoszenia od Abonenta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM na jego żądanie blokuje Kartę SIM. Dostawca Usług dokonuje blokady nie później aniżeli pierwszego dnia roboczego obowiązującego u Dostawcy Usług. W okresie blokady dla danej Karty SIM Dostawca Usług umożliwia jedynie realizowanie połączeń telefonicznych z Numerami Alarmowymi.

4. Abonent może dokonać zamówienia duplikatu karty SIM nie szybciej aniżeli pierwszego dnia roboczego u Dostawcy Usług poprzez kontakt z BOK na numer telefonu 727900900 przy czym Abonent będący osobą fizyczną, który przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

podał numer PESEL podlega obowiązkowej weryfikacji przez pracownika BOK w Rejestrze Zastrzeżeń Numeru PESEL.

5. W przypadku gdy w chwili weryfikacji o której mowa w ust. 4 Regulaminu numer PESEL Abonenta okaże się zastrzeżony lub w chwili weryfikacji system teleinformatyczny, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numeru PESEL będzie niedostępny o czym mowa w art. 23c ust. 5 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności, pracownik BOK odmówi wydania duplikatu kart SIM.

6. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego z innej przyczyny aniżeli planowana niedostępność o której mowa w ust. 5 powyżej trwającej dłużej aniżeli 15 minut, pracownik BOK po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji odmówi wydania duplikatu karty SIM.

7. W przypadku braku złożenia zamówienia na duplikat Karty SIM lub braku odbioru/przyjęcia przez Abonenta zamówionego duplikatu Karty SIM, Dostawca Usług może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

8. Dostarczenie duplikatu Karty SIM następuje w sposób ustalony z Abonentem, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych Dostawcy Usług.

9. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu zablokowania karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

§12 REKOMENDOWANE SPOSOBY ZABEZPIECZENIA PRZEZ ABONENTA TELEKOMUNIKACYJNEGO URZĄDZENIA KOŃCOWEGO

FM MOBILE rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:

1. stosowanie hasel i kodów zabezpieczających oraz nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym,
2. regularne aktualizowanie oprogramowania oraz nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła,
3. niekorzystanie z nieznanymi sieci bezprzewodowymi (np. Wi-Fi, Bluetooth),
4. nieudostępnianie swojego połączenia Wi-Fi innym użytkownikom,
5. stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,
6. stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.

§13 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Abonent będący Konsumentem i zawierający niniejszą Umowę na odległość ma prawo, stosownie do przepisu art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2014, poz. 827 z późn. zm.), do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (zgodnie z § 4 ust. 2 Regulaminu), bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów za wyjątkiem określonych w ust. 6.

2. Aby zachować 14 dniowy termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonent powinien złożyć FM MOBILE oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w formie pisemnej (na adres FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a Szewca; 55-114 Wisznia Mała) lub w formie dokumentowej (pismo wysłane na adres e-mail: bok@fmmobile.pl). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu. Abonent może również skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu. Wzory formularzy zostały również opublikowane na stronie www.fmmobile.pl

3. w przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.

4. Abonentowi nie przysługują prawo odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 1, jeżeli FM MOBILE wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez FM MOBILE utraci prawo odstąpienia od Umowy.

5. w przypadku odstąpienia od Umowy FM MOBILE zwróci Abonentowi wszystkie otrzymane od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6. Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, jednakże nie później niż 14 dni od dnia, w którym FM MOBILE został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot otrzymanych płatności nastąpi w sposób wskazany przez Abonenta. Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

6. Jeżeli Abonent będący Konsumentem zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, w przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zapłaci kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował FM MOBILE o odstąpieniu od niniejszej Umowy.

§14 DANE OSOBOWE I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. FM MOBILE jest administratorem danych osobowych Abonenta.

2. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta są zamieszczone na fmmobile.pl/dane-osobowe.

3. Abonent z chwilą zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje poinformowany o tym w jaki sposób oraz w jakich celach FM MOBILE przetwarza jego dane osobowe, a także jakie są prawa Abonenta w zakresie przetwarzanych danych osobowych.

4. Dane osobowe Abonenta usług głosowych mogą zostać umieszczone w spisie Abonentów FM MOBILE, o ile Abonent wyrazi na to zgodę. Zgoda dotyczy zamieszczenia identyfikujących danych osobowych obejmujących: numer telefonu Abonenta, nazwiska i imiona, miejscowości oraz nazwę ulicy zamieszkania, w spisach Abonentów FM MOBILE i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz wykorzystywanie identyfikujących danych osobowych dla potrzeb świadczenia przez FM MOBILE i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych informacji o numerach telefonicznych. Zgoda obejmuje zamieszczanie danych osobowych zarówno w spisach udostępnianych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej posiadającej możliwość wyszukiwania numerów. Celem spisu abonentów jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów Abonentów. Wyrażenie zgody jest dobrowolne i zależy wyłącznie od woli Abonenta. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta. Abonent może cofnąć powyższe zgody w każdym czasie.

5. Dane Abonentów usług głosowych niebędących osobami fizycznymi, wykraczające poza dane aktywacyjne, są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.

6. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

- a. dane dotyczące Użytkownika,
- b. treść indywidualnych komunikatów,
- c. Dane transmisyjne,
- d. Dane o lokalizacji,
- e. dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.

7. FM MOBILE przetwarza Dane transmisyjne Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat, rozpatrywania reklamacji, za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane dotyczą, w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego. Zakres przetwarzanych Danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji

komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usług.

Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a ponadto FM MOBILE będzie przetwarzał, w tym przechowywał dane transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w oparciu o obowiązujące przepisy prawa z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.

8. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, FM MOBILE przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

9. Klient/Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących, objętych tajemnicą telekomunikacyjną, poprzez określenie zakresu Usług telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane e przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

10. Podmioty współpracujące (m.in. Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4) z Dostawcą Usług na podstawie odrębnych umów i porozumień mogą włączyć się do trwałego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

11. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane przez FM MOBILE.

12. Abonent przyjmuje do wiadomości i akceptuje występowanie przypadków, w których kierowane będą do niego komunikaty (w tym komunikaty SMS lub głosowe), w których występować mogą odwołania do nazw własnych lub oznaczeń (w tym nazw handlowych i znaków towarowych) Polkomtel Sp. z o.o. Jednocześnie FM MOBILE, w zakresie istniejących możliwości technicznych, dołoży starań aby wyeliminować lub zminimalizować występowanie takich zdarzeń.

§15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. FM MOBILE niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości informacje o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy Usług. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie.

2. Dostawca Usług informuje o zmianach warunków Umowy, w tym określonych w Cenniku oraz w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie poprzez podanie do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.fmmobile.pl, a także Abonentowi, który skorzystał z Rejestracji uzupełniającej doręcza propozycję zmian w formie pisemnej albo na żądanie Abonenta na wskazany w formularzu rejestrowym adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. Korespondencja kierowana do Abonenta, który dokonał Rejestracji uzupełniającej, będzie przysyłana na adres wskazany w formularzu rejestrowym lub formularzu aktualizującym.

4. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM MOBILE mogą być składane telefonicznie przez BOK, po dokonaniu przez konsultanta BOK weryfikacji Abonenta, który skorzystał z Rejestracji.

5. w przypadku wątpliwości, co do tożsamości Abonenta w trakcie dokonywanej przez konsultanta BOK weryfikacji Abonenta, konsultant BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji.

6. Jeżeli dokonano weryfikacji Abonenta zgodnie z zasadami, o których mowa powyżej, FM MOBILE uznaje, że zmiana lub nabycie usług FM MOBILE zostały zamówione przez Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika, w związku z tym FM MOBILE bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.

7. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:

- 1) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
- 2) zmianą Numeru telefonu;
- 3) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

8. o zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM MOBILE. w celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy telefoniczne z Abonentem w BOK są nagrywane i archiwizowane.

9. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.

10. w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.

11. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

12. Regulamin nie wiąże Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów, w tym mógłby stanowić niedozwolone klauzule umowne.

13. Regulamin obowiązuje od dnia **01.06.2024 r.**