

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH FM MOBILE

obowiązujący od dnia 28.06.2025 r. dla umów zawartych od dnia 28.06.2025 r.

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE 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 zwaną dalej „Dostawcą Usług” lub „FM MOBILE”, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7323 nr tel. kontaktowego 727900900.

### §2 DEFINICJE

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną 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 dostępnych w siedzibie FM MOBILE oraz na stronie internetowej pod adresem [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);

**Dane o Lokalizacji** - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku;

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

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

**Dodatkowa Opłata Stała** – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej;

**Dostawca Usług** – FM MOBILE, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

**Kaucja** – kwota pieniężna stanowiąca zabezpieczenie roszczeń FM MOBILE wobec Abonenta wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pobierana przez FM MOBILE zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem;

**Karta eSIM** (profile SIM) – cyfrowa wersja karty SIM, pobierana przez sieć Internet i zapisywana w postaci specjalnego profilu na urządzeniu obsługującym technologię eSIM;

**Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług, z którą związane są numery: numer telefoniczny, Kod PIN (osobisty numer identyfikacji) 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 z FM MOBILE umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

**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, która zawiera Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością zarobkową lub zawodową. Konsumentem jest także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawiera umowę w celu związanym 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;

**Limit wydatków** – określona w Umowie, regulaminie promocji lub w Cenniku kwota odpowiadająca wielokrotności Opłaty Abonamentowej wybranej przez Abonenta w zawartej Umowie lub też inna kwota wyraźnie określona jako Limit wydatków, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym skutkować będzie prawem FM MOBILE żądania wpłaty Kaucji lub ograniczenia usług albo zawieszenia możliwości ich inicjowania przez Abonenta;

**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 sztucznego 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 zamieszczone są m.in. na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);

**Numer telefonu (MSISDN)** – numer telefoniczny Abonenta w Sieci telekomunikacyjnej przyznany w zawartej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

**Generowanie Sztucznego 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;

**Opłata Abonamentowa** – opłata stała ponoszona przez Abonenta za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z Siecią telekomunikacyjną Dostawcy Usług, niezależnie od umożliwienia do realizacji lub zrealizowanej liczby połączeń. w Opłacie Abonamentowej mogą być uwzględnione usługi dodatkowe, pule minut (pule wiadomości SMS, MMS), pakiety kwotowe lub pakiety bonusowe do wykorzystania, jeśli Umowa, Cennik i/lub Oferta Promocyjna tak stanowią. Opłata Abonamentowa pobierana jest w okresie od uruchomienia usługi do chwili likwidacji usługi w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany Umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usług;

**Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań finansowych Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, równy miesięcowi kalendarzowemu, tj. rozpoczynający się w pierwszym dniu i kończący się z upływem ostatniego dnia danego miesiąca;

**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](http://www.fmmobile.pl);

**Podsumowanie Warunków Umowy (PWU)** - stanowiący integralną część umowy formularz zawierający zwięzłe podsumowanie warunków Umowy

**Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE)** – Ustawa z dnia 12 lipca 2004 r. Prawo komunikacji elektronicznej ((Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.);

**Rachunek** – dokument finansowy (faktura) obejmujący opłaty za usługi telekomunikacyjne świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE, stanowiący integralną część Umowy;

**Sieć telekomunikacyjna** – ruchoma publiczna sieć FM MOBILE;

**Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, której integralną częścią są Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług określone w Ofercie Promocyjnej; zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej;

**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;

**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;

**Zaległości Płatnicze** – należności nieuregulowane w terminie płatności wskazanym na dokumencie finansowym wystawionym przez FM MOBILE;

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

### §3 ZAKRES REGULAMINU

- Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie PKE. Regulamin ten udostępniony Klientowi przed zawarciem Umowy, stanowi element informacji przedumownych.
- FM MOBILE może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.

### §4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- FM MOBILE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, 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.
- FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za niedostępną świadczonej usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z usług przez Urządzenie telekomunikacyjne (w tym aparat telefoniczny) używany przez Abonenta.
- 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. 4-10.
- W przypadku niedotrzymania z winy FM MOBILE określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej określonej w Umowie, za każdy dzień opóźnienia.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu wliczonych w Opłatę Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią opłatę miesięczną oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów



## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE

Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.

7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu nie objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej (Dodatkowej Opłaty Stałej) za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków za tę usługę z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.

8. Odszkodowanie należne w ustępie powyższym przysługuje także w przypadku gdy Dostawca Usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Odszkodowanie liczone jest w powyższej wysokości za każdy przypadek naruszenia, przy czym naruszenia dokonane jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.

9. Wpłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Odszkodowanie określone w ust. 3-7 nie podlegają kumulacji.

10. Zasada odpowiedzialności, o której mowa w ust. 7 ma zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych.

11. W przypadku Konsumenta, zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług, o których mowa w ust. 3-9 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.

12. 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 727900900, za pomocą poczty elektronicznej e-mail: bok@fmmobile.pl.

13. Zgłoszenie dotyczące przerw 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.

14. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta w ramach świadczonych usług.

15. 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.

16. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości i bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć telekomunikacyjną.

17. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.

18. Niedozwolone jest korzystanie przez Abonenta z Urządzeń telekomunikacyjnych lub podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia pracy:

1) infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet;

2) urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet.

19. Niedozwolone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub bez właściwych certyfikatów.

20. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

21. W przypadku, gdy FM MOBILE stwierdzi 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.

22. Uszkodzenia Sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM MOBILE lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

23. Niezależnie od uprawnień przewidzianych we wcześniejszych ustępach niniejszego paragrafu lub przepisach prawa, Konsumentowi niebędącemu przedsiębiorcą, przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie.

24. W przypadku zawarcia Umowy obejmującej co najmniej usługę telefonii lub usługę dostępu do Internetu, wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, uprawnienie określone w ustępie poprzedzającym obejmuje wszystkie usługi objęte taką Umową.

**§5 ZACHOWANIE CIĄGŁOŚCI USŁUGI PRZY ZMIANIE DOSTAWCY**

1. Abonent będący stroną umowy w zakresie 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. Dotychczasowy dostawca Usługi dostępu do sieci Internet będzie świadczył tę usługę na dotychczasowych warunkach, do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług 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.

2. Wniosek o zachowanie ciągłości usługi, o którym mowa w ust. 1 powyżej, realizowany jest w ramach procesu przeniesienia numeru.

3. Przy zmianie dostawcy Usług, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru telefonu do istniejącej sieci innego dostawcy. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

4. W celu przeniesienia numeru należy wystąpić z odpowiednim wnioskiem do nowego dostawcy. Wymogi formalne wniosku należy sprawdzić u nowego dostawcy. W przypadku chęci przeniesienia numeru do Dostawcy Usług (FM Mobile), wniosek jest dostępny na stronie internetowej FM Mobile.

5. We wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru w szczególności podaje się wymagane prawem dane oraz określa tryb rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą. Dopuszczalne są następujące tryby:

a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;

b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia. Żądając przeniesienia numeru, Abonent może bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia, przy czym może się to wiązać z obowiązkiem zapłaty abonamentu za okres wypowiedzenia (nie więcej niż jeden okres rozliczeniowy), powiększonego o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy (w zależności od postanowień umowy z dotychczasowym dostawcą);

c. na koniec minimalnego okresu promocyjnego lub czasu oznaczonego umową z dotychczasowym dostawcą.

6. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.

7. Proces przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje, w tym za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE jeżeli zostanie udostępniony). Procesem zmiany kieruje jednak nowy dostawca i to on będzie odpowiedzialny za przesłanie większości wymaganych prawem powiadomień.

8. W razie naruszenia terminu przeniesienia numeru, dotychczasowy dostawca nadal świadczy Usługę Telefonii na dotychczasowych warunkach, do momentu przeniesienia numeru. Przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.

9. Jeżeli numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od uzgodnionego terminu, to:

a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że Abonent oświadczy, iż podtrzymuje wypowiedzenie);

b. umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że Abonent wcześniej zrezygnuje ze zmiany dostawcy).

10. Jeżeli w uzgodnionym terminie nie dojdzie do przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Wynosi ono ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.

11. Postanowienia powyższe określają główne elementy procedury przeniesienia numeru. Szczególne wymogi prawne tego procesu regulują art. 325 i nast. PKE, a także rozporządzenie wydane na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydane na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych). Szczegółowy 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](http://www.fmmobile.pl).

**§6 ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG**

1. Dostawca Usług na zasadach określonych w Cenniku oferuje:

1) usługi zapewnienia dostępu do Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług lub sieci innych Operatorów współpracujących;

2) usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych;

3) usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS);

4) usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS);

5) inne rodzaje usług dostępne u Dostawcy Usług, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych Operatorów współpracujących oraz w sieciach innych Operatorów określone w Cenniku.

2. 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](http://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](http://www.fmmobile.pl)).

3. 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.

4. Usługi realizowane w sieciach innych Operatorów świadczone będą z jakością zapewnianą przez tych Operatorów.

5. Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.

6. W ramach transmisji danych, Abonent otrzymuje dostęp w zasięgu sieci do następujących usług: dostęp do Internetu poprzez połączenia z APN [www.fmgmobile.pl](http://www.fmgmobile.pl) oraz APN w ramach, których może wysyłać lub odbierać dane w technologii LTE, HSPA+, HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS.

7. 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 możliwości świadczenia usług dostępne są w siedzibie FM MOBILE, BOK i na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).

8. Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE

9. Dostawca Usług może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.

10. 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.

11. 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 Rozliczeniowym pakietu przesłanych i odebranych danych oferowanych w danej Taryfie zgodnie z właściwym dla niej Cennikiem.

12. 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 Urządzeń obsługujących transmisję danych LTE.

13. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.

14. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy, FM MOBILE zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE do styku sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE z sieciami innych Operatorów, chyba że Umowa stanowi inaczej.

15. 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%.

16. 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%.

17. Dostawca Usług dokonuje we współpracy z Polkomteli Sp. z o.o. pomiarów ruchu w sieci FM MOBILE. Jeśli dokonywany pomiar wykazuje stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, FM MOBILE we współpracy z Polkomteli 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 zmieniać 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 Polkomteli Sp. z o.o., w zakresie pomiaru jakości i organizacji ruchu obowiązują odpowiednie regulaminy Polkomteli.

18. Poza parametrami wskazanymi w ustępach powyżej, Dostawca nie oferuje innych gwarantowanych minimalnych parametrów jakości usługi, w tym w szczególności takich jak:

- a. opóźnienia transmisji pakietów danych, zmienność tych opóźnień, utrata pakietów danych - w odniesieniu do Usługi dostępu do Internetu,
- b. czas realizacji połączenia, prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia - w odniesieniu do usługi komunikacji interpersonalnej (np. telefonii).

19. 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. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu z połączeń alarmowych oraz przekazywaniu do odpowiednich służb danych o lokalizacji dzwoniącego.

**§7 ŚRODKI PRZEJRZYSTOŚCI I KONTROLOWANIA WYSOKOŚCI RACHUNKU**

1. Dostawca udostępnia Abonentom następujące narzędzia do monitorowania wysokości rachunku oraz zużycia usług:

a. Dostęp do aktualnych informacji o wysokości opłat naliczonych w trwającym Okresie Rozliczeniowym, w zakresie usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych (ewentualnie innych jednostek taryfikacyjnych). Dostęp zapewniany jest przez:

- i. funkcjonalności dostępne na stronie internetowej FM Mobile, w zakładce Moje Konto
- ii. połączenie z infolinią,
- iii. wysłanie dedykowanego kodu USSD / SMS (informację o kodzie można uzyskać na stronie internetowej FM Mobile lub podczas połączenia z konsultantem).

b. Powiadamianie przez wiadomość SMS, wysłaną na numer będący przedmiotem Umowy, o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego (np. o zbliżającym się wyczerpaniu pakietu minut lub pakietu danych).

c. Powiadamianie przez wiadomość SMS, wysłaną na numer będący przedmiotem Umowy, o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego (np. o wyczerpaniu pakietu minut lub pakietu danych).

2. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi o podwyższonej opłacie, Dostawca Usług zapewnia Abonentowi bezpłatne określenie progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego (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 Rozliczeniowym z Usług o podwyższonej opłacie powodujących obowiązek zapłaty, będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego. W przypadku, gdy Abonent nie określi żadnego progu kwotowego, próg ten zostanie określony domyślnie na poziomie 35 zł.

3. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi wraz z Rachunkiem podstawowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych w poprzednim Okresie Rozliczeniowym 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 o podwyższonej opłacie także numer wykorzystywany do świadczenia takiej usługi oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której został zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie.

4. Dostawca Usług na wniosek Abonenta, doręcza Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych we wskazanym przez niego Okresie Rozliczeniowym, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Za sporządzenie takiego wykazu Dostawca Usług pobiera każdorazowo opłatę w wysokości określonej w Cenniku, przy czym opłata ta podlega zwrotowi w przypadku uwzględnienia reklamacji z którą związane było uzyskanie szczegółowego wykazu. Abonent ma prawo żądać szczegółowego wykazu usług z okresu maksymalnie 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia z wnioskiem.

**§8 ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

1. Przez zawarcie Umowy FM MOBILE zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz informacjach przedumownych, na które składają się doręczone Abonentowi przed zawarciem Umowy: Regulamin, Cennik, ewentualnie regulaminy promocji oraz inne dokumenty określające warunki Umowy. O ile mowa jest o warunkach Umowy należy przez to rozumieć także warunki wynikające z zaakceptowanych informacji przedumownych.

2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo ustalenia w Cennikach, Regulaminach lub indywidualnie w Umowie dla Abonenta Limitu wydatków.

3. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Abonent może dokonać wyboru formy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych spośród oferowanych przez Dostawcę Usług, przy czym dostępność danej formy może być zależna od oferty, sposobu, miejsca i czasu zawarcia umowy. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz warunki jej rozwiązania określają postanowienia Umowy, niezależnie od formy w jakiej taka Umowa została zawarta.

4. Umowa może zostać zawarta w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim.

5. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

6. Umowę w imieniu i na rzecz FM MOBILE zawiera osoba upoważniona przez Dostawcę Usług na podstawie pisemnego pełnomocnictwa - upoważniony pełnomocnik firmy FM GROUP Mobile sp. z o.o.

7. Funkcjonalność niektórych usług FM MOBILE nabytych przez Abonenta może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku nabycie lub rezygnacja z usługi następuje wyłącznie na zlecenie Abonenta.

8. Dla każdej Taryfy przy zawarciu Umowy może zostać ustawiony Limit wydatków w wysokości co najmniej dziesięciokrotności wybranej przez Abonenta Taryfy (liczonej z fakturą bez rabatu za usługę e-Faktura), obejmujący sumę należności za wszystkie usługi telekomunikacyjne świadczone przez FM MOBILE na rzecz Abonenta z wyłączeniem aktywowanych Pakietów (dodatkowych usług nieobjętych Opłatą Abonentową dla wybranej Taryfy). W trakcie obowiązywania Umowy, na wniosek Abonenta wysokość Limitu wydatków może zostać zwiększona lub zmniejszona. Zmiana Limitu wydatków może nastąpić za zgodą FM MOBILE wyłącznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

**§9 WERYFIKACJA ABONENTA**

1. Umowa może zostać zawarta z osobą, która w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy, w szczególności potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z ust. 2 i 3;

2. Zawarcie Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika posiadającego pełnomocnictwo udzielone w formie pisemnej.

3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie Umowy oraz dokonanie czynności dotyczących wykonania Umowy może nastąpić przez pełnomocników tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.

4. W szczególnych przypadkach FM MOBILE zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie, potwierdzających m.in. możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług, takich jak:

- a. zaświadczenia lub podobne dokumenty informujące o zatrudnieniu lub źródłach utrzymania;
- b. potwierdzenia uregulowania Rachunków za świadczenie usług dostawy mediów, jak również usług telekomunikacyjnych.

**§10 ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. FM MOBILE może odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia lub odmówić zawarcia Umowy w przypadku gdy:

- 1) stwierdzono brak możliwości technicznych świadczenia usługi;
- 2) nie spełnione zostały warunki określone w §9, w szczególności brak okazania dokumentów;
- 3) FM MOBILE ma wątpliwości co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów;
- 4) podczas telefonicznego składania Zamówienia lub zmiany Umowy Abonent nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;
- 5) FM MOBILE prowadzi w stosunku do Abonenta postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z wyświadczonymi usługami telekomunikacyjnymi;
- 6) poprzednia lub poprzednie Umowy zawarte z Abonentem zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków Umowy lub postanowień Regulaminu przez Abonenta;

7) na żądanie Dostawcy Usług Klient/Abonent nie przedstawił poświadczonych urzędowo wymaganych przy zawarciu Umowy dokumentów;  
8) Abonent odmawia wpłaty Kaucji w przypadkach określonych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku;

9) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec FM MOBILE przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji FM MOBILE uzyskiwanych z Biura Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym FM MOBILE świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji.

2. Umowa może zostać wykonana pod warunkiem istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi.

3. Wypowiedzenie Umowy może być dokonane także w formie dokumentowej. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca Usług zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w formach przewidzianych prawem (połączenie telefoniczne, SMS, poczta elektroniczna), a następnie potwierdzi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia w terminie 14 dni od jego złożenia wskazując na dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

4. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu, przekazywanym przed zawarciem Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku skorzystania z powyższego prawa Umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać. Prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym:

- a. Dostawca Usług wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.
- b. Umowa dotyczy dostarczania treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli FM MOBILE rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez FM MOBILE utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a FM MOBILE przekazał Konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).

5. Jeżeli Konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1 zdanie pierwsze. Jeżeli Konsument został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

## §11 ZMIANA DANYCH STRON, CESJA, ZMIANA UMOWY NA WNIOSK ABONENTA

1. Abonent FM MOBILE zobowiązany jest powiadomić FM MOBILE o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie w terminie 10 dni od dnia zaistnienia tych zmian, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Abonent FM MOBILE dokonuje powiadomienia w formie pisemnej lub dokumentowej na adres: bok@fmmobile.pl.

2. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki Rachunków Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających zmianę.

3. W przypadku niewykonania przez Abonenta niebędącego Konsumentem obowiązku poinformowania o zmianach uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu, FM MOBILE może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

4. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i FM MOBILE, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.

5. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM MOBILE mogą być składane telefonicznie przez BOK, po dokonaniu pozytywnej weryfikacji Abonenta.

6. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta, pracownik BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji Abonenta.

7. Jeśli dokonano autoryzacji zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 5 lub 6, 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.

8. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:

- 1) wypowiedzeniem Umowy;
- 2) cesją Umowy lub części usług na rzecz innych osób;
- 3) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
- 4) zmianą Numeru telefonu;
- 5) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

9. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM MOBILE. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy z Abonentami w BOK są nagrywane i archiwizowane.

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

11. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca Usług zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu (SMS), a następnie potwierdzi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia w terminie 14 dni od jego złożenia wskazując na dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

## §12 CZAS TRWANIA I WARUNKI PRZEDŁUŻENIA UMOWY

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.  
2. Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, o czym Abonent jest informowany na co najmniej 30 dni przed automatycznym przedłużeniem. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Aby zapobiec automatycznemu przedłużeniu Umowy, Abonent może, na co najmniej 10 dni przed upływem okresu jej obowiązywania, złożyć oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy ponad okres, na jaki została zawarta. W okresie wypowiedzenia wskazanego w ust. 1 Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

3. W przypadkach innych niż automatyczne przedłużenie Umowy uregulowane w ust. 2 powyżej, każdej ze Stron przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług Konsumentowi wymaga wykazania ważnej przyczyny.

4. Oświadczenia wskazane w ust. 2-3 powyżej składa się w formie:

- a. pisemnej ( adres FM Group Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a Szewce; 55-114 Wisznia Mała) lub
  - b. dokumentowej (na adres e-mail: bok@fmmobile.pl).
5. FM MOBILE może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku:
- a. wystąpienia siły wyższej lub innych nadzwyczajnych wydarzeń niezależnych od FM MOBILE, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - b. nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług telekomunikacyjnych z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia;
  - c. wszczęcia wobec Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego upadłościowego lub egzekucyjnego;
  - d. likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem - z chwilą uzyskania przez FM MOBILE informacji o tym fakcie;
  - e. dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej z wykorzystaniem usług objętych Umową;
  - f. podania przez Abonenta nieprawdziwych danych przy zawieraniu Umowy i/lub w trakcie jej wykonywania;
  - g. posługiwania się przez Abonenta podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu Umowy i/lub w trakcie jej wykonywania;
  - h. korzystania z usług Dostawcy Usług za pomocą kradzionych i/lub niezgodnych z obowiązującymi normami Urządzeń telekomunikacyjnych;
  - i. udostępniania usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody FM MOBILE (co nie obejmuje udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania przez użytkowników końcowych zgodnie z art. 354 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej).

6. Umowa może zostać rozwiązana lub zmieniona w dowolnym czasie za zgodą obu stron.

7. Umowa wygasa w następujących przypadkach:

- a. śmierci Abonenta;
  - b. utraty przez FM MOBILE uprawnień do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - c. z upływem okresu na który została zawarta, z zastrzeżeniem § 6 ust. 1;
  - d. utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
8. W przypadkach określonych ust. 7 pkt. 1 Dostawca umożliwia zawarcie nowej Umowy osobom będącym następcami prawnymi Abonenta.
9. Od dnia następującego po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca Usług nie jest dłużej zobowiązany do świadczenia Usług.

## §13 ZASADY NALICZANIA OPŁAT I DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

1. Postanowienia niniejszego paragrafu uszczegółwiają postanowienia zawarte w Umowie.  
2. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty jest Dodatkową Opłatą Stałą za korzystanie z usługi w Okresie Rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie z usługi lub jednorazową opłatą za aktywację usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik lub regulamin promocji. FM MOBILE świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

3. Zakres świadczeń przez FM MOBILE usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi, w tym w zakresie kosztów usług serwisowych oraz zakresu usług gwarancyjnych i posprzedażnych określa Cennik i/lub regulamin promocji.

4. 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.

5. Opłata Abonentowa i Dodatkowe Opłaty Stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia telekomunikacyjnego będącego własnością Abonenta, a także w razie zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie, nie spowodowanych winą Dostawcy Usług, przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia.  
6. Abonent uiszcza opłaty za Okresy Rozliczeniowe, które pokrywają się miesiącami kalendarzowymi, tj. rozpoczynają się pierwszego dnia danego miesiąca kalendarzowego i kończą z upływem ostatniego dnia tego miesiąca.

7. W przypadku korzystania z Usług przez niepełny Okres Rozliczeniowy (przykładowo, jeżeli aktywacja Usług lub rozwiązanie Umowy następuje w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego), Abonent uiszcza Opłatę Abonentową proporcjonalnie do czasu rzeczywistego korzystania z Usług.

8. Pierwszy Rachunek wystawiony po dacie zawarcia Umowy obejmuje Opłatę Abonentową za następny Okres Rozliczeniowy oraz rozliczenie opłat, w tym Opłaty Abonentowej za okres od dnia aktywacji usług telekomunikacyjnych dla danego numeru telefonu do końca pierwszego Okresu Rozliczeniowego.

9. Opłaty uiszczane są na wskazany w Rachunku numer rachunku bankowego Dostawcy Usług. Dostawca Usług nie umożliwia dokonywania płatności w innych formach.

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE

10. Dostawca Usług doręcza Abonentowi Rachunek w sposób zgodny z przepisami prawa, w tym w przypadku udzielenia stosownej zgody, w formie elektronicznej.
11. Pierwszy Rachunek wystawiony po dacie zawarcia Umowy obejmuje Opłatę Abonentową za następny Okres Rozliczeniowy oraz rozliczenie opłat, w tym Opłaty Abonentowej za okres od dnia aktywacji usług telekomunikacyjnych dla danego numeru telefonu do końca pierwszego Okresu Rozliczeniowego.
12. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień uznania rachunku bankowego FM MOBILE.
13. W sytuacjach wyjątkowych, spowodowanych awariami po stronie systemów technicznych, lub innych sytuacjach niezależnych od Dostawcy Usług, FM MOBILE zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do Rachunku za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione w Rachunkach wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe.
14. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi, FM MOBILE ma prawo ograniczyć Abonentowi świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania usług (połączenia wychodzące) lub korzystania z transmisji danych. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z Numerami Alarmowymi.
15. Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca może powiadomić Abonenta o zamiarze zawieszenia Usług, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu kolejnych co najmniej 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.
16. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usług, zawieszenie świadczenia Usług nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyzerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiszczył należności nieobjęte reklamacją.
17. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
18. Dostawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie 7 dni od zawieszenia świadczenia Usług, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Dostawca powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny co najmniej 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.
19. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 9-13 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Dostawcę.
20. Postanowień ust. 9-13 nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Dostawca może zawiesić świadczenie Usług pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni.
21. W przypadku powstania zaległości, należność wpłacona przez Abonenta może zostać zaliczona przez Dostawcę Usług w pierwszej kolejności na poczet odsetek za opóźnienie, a następnie na poczet należności głównej.
22. Jeśli Abonent posiada kilka długów względem Dostawcy Usług, należności wpłacone przez Abonenta będą zaliczone w pierwszej kolejności na poczet długu najdawniej wymagalnego (najstarszego).
23. W przypadku, w którym Abonent posiada kilka długów względem Dostawcy Usług wynikających z kilku Umów, wskazanie przez Abonenta na którą fakturę ma zostać wpłacona należność, nie pozbawia Dostawcy Usług prawa do zarachowywania wpłaty na poczet długów najdawniej wymagalnych (najstarszych).
24. W każdym z powyższych przypadków Dostawca Usług w pierwszej kolejności może zarachować jakąkolwiek wpłatę Abonenta na poczet powstałych odsetek ustawowych za opóźnienie.

### §14 ŚRODKI ZARZĄDZANIA RUCHEM I BEZPIECZEŃSTWO SIECI

1. 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.
2. 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. 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 wymagach 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 obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymagach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahanie opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
3. Stosowane przez FM MOBILE odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
4. 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 cyberataków przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
  - c) zapobiec gromadzącemu przeciążeniu sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. Dostawca Usług może podjąć adekwatne i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych mające na celu eliminację przekazu komunikatu/ów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE, w szczególności:
    - a. w razie stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług FM Mobile może zastosować środki polegające na:
      - zablokowaniu przesyłania takiego komunikatu;
      - przerwaniu albo ograniczeniu świadczenia Usług na zakończeniu sieci FM Mobile, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu- w zakresie niezbędnym do zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
    - b. w razie stwierdzenia zagrożeń naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług lub stwierdzenia podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa sieci lub Usług FM Mobile może podjąć poniższe działania:
      - ogłoszenie na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) ( zakładka: Komunikaty) lub
      - przekazanie bezpośrednio Abonentowi stosownej informacji;
      - organizacyjne i techniczne czynności, które ograniczą i usuną naruszenia oraz skutki naruszeń, ewentualnie ich minimalizację;
      - przekazanie Abonentowi informacji o działaniach, które Abonent może lub powinien podjąć w celu usunięcia naruszenia bezpieczeństwa sieci lub Usług;
      - wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego naruszenia bezpieczeństwa sieci lub Usług;
      - poinformowanie właściwego organu państwa o naruszeniu bezpieczeństwa sieci lub Usług.
  6. Dostawca Usług może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
    - eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług świadczonych przez FM Mobile,
    - przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu sieci FM Mobile, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług świadczonych przez FM Mobile.

### §15 PARAMETRY DOSTĘPU DO INTERNETU

1. 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.
2. 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.
3. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 28.06.2025 r. wynoszą:

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

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE

4. 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.

5. 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](http://www.fmmobile.pl). W miarę rozwoju sieci FM MOBILE skutkujące 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](http://www.fmmobile.pl).

6. 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. 2.

7. 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.

**§ 16 FM MOBILE 5G**

1. 5G to najnowsza generacja telefonii komórkowej i jest następcą mobilnej sieci 4G LTE. Oferuje większą niezawodność i stabilniejsze połączenie oraz związane z tym zwiększenie prędkości przesyłania i pobierania danych oraz niższe opóźnienia w czasie korzystania z sieci.

2. FM MOBILE oferuje Abonentom dodatkową usługę FM MOBILE 5G umożliwiającą dostęp do transmisji danych w technologii 5G w paśmie o częstotliwości 2600 MHz lub w innym paśmie 5G obsługiwanym przez FM MOBILE.

3. Wszyscy Abonenci korzystający z usług otrzymują, w ramach Opłaty Abonentowej, dostęp do transmisji danych w technologii 5G w paśmie częstotliwości 2600 MHz lub w innym paśmie 5G obsługiwanym przez FM MOBILE.

4. Do korzystania z usługi FM MOBILE 5G konieczne jest posiadanie sprzętu obsługującego technologię 5G oraz przebywanie w zasięgu sieci na paśmie technologii 5G wskazanym na stronie <https://fmmobile.pl/mapa-zasiegu-85/>. Możliwość korzystania z wysyłania i odbierania danych w technologii 5G nie jest dostępna w ramach roamingu międzynarodowego.

5. W ramach FM MOBILE 5G Abonent może wysyłać i odbierać dane poprzez połączenia z APN: [www.fmgmobile.pl](http://www.fmgmobile.pl). W ramach FM MOBILE 5G Abonent ma możliwość wysyłania i odbierania wiadomości SMS i MMS.

6. Transmisja danych w ramach usługi FM MOBILE 5G będzie rozliczana wg. posiadanych Pakietów Internetowych w każdej z dostępnych taryf lub opłat zawartych w Cenniku usług telekomunikacyjnych FM MOBILE.

7. Całkowity limit transmisji danych w ramach Pakietu Internet, przypisany do odpowiedniej taryfy, może być wykorzystany na transmisję danych w technologii 5G (FM MOBILE 5G), LTE, HSPA+, HSPA, 3G(UMTS), EDGE, GPRS.

8. Możliwość korzystania z usługi FM MOBILE 5G i prędkość przesyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej telefonu, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.

9. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G na dzień 10.11.2024 r. wynoszą: 600 Mb/s dla pobierania danych i 60 Mb/s dla wysyłania danych.

10. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G jest możliwe przy pomocy posiadanej karty USIM lub eSIM, będących własnością FM MOBILE oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G. W przypadku zmiany oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacji przez producenta sprzętu FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tym związane, w tym w szczególności dotyczące możliwości korzystania z technologii 5G dostępnej w sieci FM MOBILE. FM 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.

**§17 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 odbieranej 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 urządzenie telekomunikacyjne, ilość użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaj wykorzystywanej karty SIM.

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

7. Celem uniknięcia niezamierzonego korzystania z usług 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](http://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 nienaziemnymi 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 usług 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,

d. do Abonentów korzystających z limitu o wartości 250 zł, którzy po odblokowaniu tego limitu, zgodnie z instrukcją podaną w wiadomości SMS oraz w § 17 ust. 12 Regulaminu, osiągnęli transmisję 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 § 17 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 wejdzie 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 obowiązujących dodatkowych opłatach, za każdym razem, gdy zostanie ustanowione połączenie z siecią nienaziemną.

**§18 ZABEZPIECZENIA**

1. FM MOBILE może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy skutkującej nabyciem lub rozpoczęciem świadczenia nowych usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarytelności wynikającej z tej Umowy w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie umowy/Abonenta.



## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, FM MOBILE może żądać wpłaty Kaucji na zabezpieczenie należności FM MOBILE, w uzgodnionej z FM MOBILE wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności FM MOBILE.

3. Termin wpłaty Kaucji wyznacza FM MOBILE.

4. Abonentowi, który wpłacił Kaucję, FM MOBILE będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Umowie. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

5. FM MOBILE w czasie obowiązywania Umowy jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z kwoty wpłaconej Kaucji z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim przypadku FM MOBILE w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do uzupełnienia pierwotnej wysokości Kaucji.

6. Kaucja podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy na rachunek bankowy wskazany pisemnie przez Abonenta lub w inny sposób ustalony z Abonentem.

7. W przypadku odmowy wpłaty lub braku wpłaty Kaucji przez Abonenta, FM MOBILE ma prawo ograniczyć a następnie zawiesić możliwość inicjowania przez Abonenta usług w szczególności dotyczy to poszczególnych usług określonych w Cenniku z wyjątkiem połączeń na Numery Alarmowe.

**§19 REKLAMACJE**

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

1) niedotrzymaniem z winy FM MOBILE terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w Umowie zawartej z Abonentem;

2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;

3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu (na adres: FM GROUP Mobile, ul. Wrocławska 2a, Śwewce, 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. 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.

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

5. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta (reklamującego);

2) określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;

3) Numer telefonu przydzielony Abonentowi, którego reklamacja dotyczy;

4) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi telekomunikacyjnej;

5) w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty;

6) 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;

7) datę i czytelny podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej

8) w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem – zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług adresu e-mail zgłaszającego.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej nie spełnia warunków określonych w ust. 5, 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.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, 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.

8. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 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.

9. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM MOBILE niezwłocznie zawiadamia Abonenta.

10. 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.

11. 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.

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

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

1) powołanie podstawy prawnej;

2) 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;

3) 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;

4) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM MOBILE.

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

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

1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec FM MOBILE – na poczet tych należności;

2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec FM MOBILE – na poczet tych należności;

3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania / siedziby Abonenta;

4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w pkt. 1 i 2.

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

17. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez FM MOBILE odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

18. Jeżeli wysłana przez FM MOBILE odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu przez FM MOBILE, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź w formie pisemnej, jako duplikat lub kopię. 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 SPOSOBY INICJOWANIA PROCEDUR POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w PKE przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usług komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.

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

3. 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.

4. 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:

a. zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, lub

b. 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.

5. 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](http://www.uke.gov.pl).

**§21 WARUNKI I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ**

1. FM MOBILE ustala i nadaje Abonentowi Numer telefonu.
2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.
3. Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania Umowy obejmuje:
  - a) obsługę telefoniczną Abonenta w BOK, w tym informowanie o usługach, cenach i promocjach, informacje dostępne są również na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);
  - b) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
  - c) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
  - d) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;
  - e) informacje dotyczące rozliczeń finansowych.
4. W przypadku obsługi telefonicznej w BOK, Abonent podlega autoryzacji polegającej na weryfikacji dokumentu tożsamości i/lub innego dokumentu (wskazanego w Umowie) albo na podstawie innych danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia innych dokumentów, w przypadku wątpliwości w ustaleniu tożsamości Abonenta.
5. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik.
6. Dostawca Usług 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.

**§22 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG**

1. Abonent zobowiązany jest do:
  - 1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
  - 2) niepodjęmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz urządzeń aktywnych Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
  - 3) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
  - 4) nieużywania adapterów bez zgody Dostawcy Usług;
  - 5) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Dostawcy Usług) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy Usług;
  - 6) nieużywania Karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych, do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”;
  - 7) nieużywania Karty SIM do generowania ruchu, który ma charakter Denial of Service;
  - 8) nieużywania Karty SIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji promowania towarów lub usług (np. Call Center);
  - 9) nieużywania Adapterów bez zgody FM MOBILE;
  - 10) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci innych) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody FM GROUP Mobile;
  - 11) niewykorzystywania aparatu telefonicznego i Karty SIM lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego i/lub Karty SIM lub Urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Dostawcy Usług lub osób trzecich;
  - 12) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
  - 13) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
  - 14) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów, bądź naruszające dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
  - 15) współdziałania na wezwanie Dostawcy Usług przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej;
  - 16) niegenerowania Sztucznego Ruchu w sieci FM MOBILE, w sieciach partnerów roamingowych lub w sieci Internet oraz niedopuszczanie się innych Nadużyć w Komunikacji Elektronicznej.
2. Działania wymienione w ust. 1 mogą być uznane za naruszenie postanowień warunków Umowy, które upoważniają FM MOBILE do zawieszenia świadczonych usług telekomunikacyjnych lub rozwiązania Umowy z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.
3. Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie lub pisemnie.
4. Przed zastosowaniem ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wyłączenia świadczenia usług Abonentowi z przyczyn określonych w Regulaminie, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wcześniejszego poinformowania Abonenta za pośrednictwem wiadomości SMS, wiadomości e-mail na adres wskazany w Umowie lub wiadomości sieciowej USSD wyświetlanej na ekranie telefonu, wysłanej na daną Kartę SIM, o ograniczeniu lub wyłączeniu świadczenia usług dla danej Karty SIM.

**§23 ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM**

1. Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem 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 zakładce Blokada kradzieżowa poinformować o zagubieniu lub kradzieży 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 niż 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 niż 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 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 nieodstępność o której mowa w ust. 5 powyżej trwającej dłużej niż 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.

**§24 TAJEMNICA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ I DANE OSOBOWE ABONENTÓW**

1. FM MOBILE zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej w zakresie określonym w PK. Nie dotyczy to przypadków gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej następuje na podstawie obowiązujących przepisów.

2. FM MOBILE przetwarza Dane transmisyjne Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. 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.

3. Klient/Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących - poprzez określenie zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane transmisyjne przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

4. 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 trwającego 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.

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

6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale bez podania danych niezbędnych do realizacji usług zawarcie Umowy jest niemożliwe.

7. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych są Dostawca Usług oraz podmioty współpracujące z Dostawcą Usług.

8. 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.

9. FM MOBILE gromadzi Dane o Lokalizacji Urządzenia telekomunikacyjnego, z którego realizowane są połączenia, w przypadku wykonywania połączeń na numery alarmowe oraz w celu świadczenia usług o wartości wzbogaconej na podstawie zgody Abonenta, jeżeli takie usługi o wartości wzbogaconej są świadczone na rzecz Abonenta.

10. Dane osobowe Abonenta posiadane przez FM MOBILE mogą być umieszczone w spisie Abonentów lub informacji o numerach telefonicznych za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w przypadku niewyrażenia przez niego sprzeciwu.

11. Spis abonentów oraz usługi informacji o numerach telefonicznych obejmują następujące dane identyfikujące Abonenta: numer telefonu, nazwisko i imiona lub nazwę Abonenta, nazwę miejscowości oraz ulicę w miejscu zamieszkania lub siedziby Abonenta.

12. Dane Abonentów mogą być umieszczane w spisach abonentów tylko, gdy Umowa dotyczy świadczenia usług głosowych.

13. Dane osobowe Abonentów, posiadane przez FM MOBILE, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w przypadku niewyrażenia przez niego sprzeciwu, mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz ogólnokrajową informacją o numerach telefonicznych.

14. Zgody Abonenta, o których mowa w ust. 10 i 13 powyżej mogą być wycofane w każdym czasie.

15. Rozszerzenie zakresu danych przetwarzanych w spisie abonentów wymaga zgody Abonenta.

16. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, zostaną poinformowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mają się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

**17.** FM MOBILE jest administratorem danych osobowych Abonenta.

**18.** Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta są zamieszczone na [fmmobile.pl/dane-osobowe](http://fmmobile.pl/dane-osobowe).

**19.** Przed rozpoczęciem świadczenia usługi telekomunikacyjnej Dostawca Usług przetwarza dane osobowe niezbędne do zawarcia Umowy, w tym do identyfikacji Abonenta oraz do spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dane te obejmują:

- Imię i nazwisko,
- Numer PESEL (w przypadku obywateli RP) lub numer dokumentu tożsamości (w przypadku cudzoziemców),
- Adres zamieszkania lub adres korespondencyjny,
- Numer telefonu i numer karty SIM (przypisany do Użytkownika),
- Dane identyfikacyjne urządzenia (np. numer IMEI) oraz dane techniczne dotyczące karty SIM.

Te dane są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji procesów związanych z rejestracją Użytkownika oraz formalnym rozpoczęciem świadczenia usług.

**20.** W trakcie świadczenia usługi telekomunikacyjnej Operator przetwarza dodatkowe dane niezbędne do realizacji i obsługi usług, które obejmują:

- Dane o lokalizacji Użytkownika, gromadzone na potrzeby realizacji połączeń i innych usług lokalizacyjnych,
- Dane o ruchu telekomunikacyjnym, obejmujące szczegóły połączeń (np. numery, czas trwania, daty i godziny),
- Informacje o wykorzystaniu usług dodatkowych oraz danych internetowych,
- Informacje o płatnościach i historii transakcji (w przypadku usług płatnych),
- Dane o reklamacji i zapytaniach kierowanych do Operatora, w związku z obsługą Klienta oraz dochodzeniem ewentualnych roszczeń.

#### **§25 ODSZKODOWANIE ZA WCZEŚNIEJSZE ROZWIĄZANIE UMOWY**

**1.** Dostawca może dochodzić od Abonenta odszkodowania, jeżeli Umowa zostanie rozwiązana, przed upływem czasu na jaki została zawarta, przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta (dalej „Odszkodowanie”).

**2.** Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części opłat abonamentowych stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które Abonent zobowiązany byłby zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.

**3.** Odszkodowanie nie przysługuje Dostawcy w następujących przypadkach:

- wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usług (dotyczy Konsumentów);
- wypowiedzenia Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów);
- wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony z powodu otrzymania informacji o wprowadzonych przez Dostawcę jednostronnych zmianach warunków Umowy (nie dotyczy sytuacji, gdy proponowane zmiany warunków umowy są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Abonenta lub mają jedynie charakter administracyjny).

#### **§26 UDOGODNIENIA DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

**1.** Strona internetowa Dostawcy spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard WCAG 2.1- Level AA), zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.

**2.** Dostawca usług udostępnia dokumenty w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy, a także powiększenie czcionki do dowolnego formatu. Dokumenty i informacje, w tym o oferowanych i świadczonych usługach na stronie internetowej Dostawcy Usług, są dostępne w więcej niż jednym kanale sensorycznym.

**3.** FM GROUP Mobile w indywidualnych przypadkach umożliwia również wysyłkę pocztową na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny wydruku dokumentów z powiększoną czcionką lub dokumentów na trwałym nośniku.

**4.** Osobę na podany w żądaniu adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy.

**5.** W ramach połączeń głosowych możliwe jest korzystanie z komunikacji tekstowej w czasie rzeczywistym.

**6.** Dostawca usług umożliwia korzystanie z tłumacza migowego w kontakcie z BOK, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy BOK, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

#### **§27 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**1.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy PKE wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.

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

**3.** Regulamin obowiązuje od dnia 28.06.2025 r.