

Regulamin usługi dostępu do Internetu w ofercie tabFM świadczonej przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu (zwany dalej „Regulaminem”) określa szczegółowy sposób świadczenia usługi dostępu do Internetu przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (kod pocztowy 51-129) przy ul. Żmigrodzkiej 247, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, 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, prowadzącą działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym dostępu do Internetu na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7323 (zwaną dalej „Dostawcą Usług” lub „FM GROUP Mobile”), na rzecz Abonentów.

§2

Użyte w Regulaminie świadczenia usługi dostępu do Internetu definicje oznaczają:
„**Abonent**” – Dystrybutor FM GROUP Polska będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, zawartej z Dostawcą Usług;
„**Adapter**” – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiający 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 FM GROUP Mobile poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej mieszcząca się pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce (55-114 Wisznia Mała);
„**Cennik**” („**Cenniki**”) – zestawienie cen za świadczenie usługi dostępu do Internetu i inne cenniki usług, stosownie do świadczeń na rzecz Abonenta usług wraz z zasadami ich naliczania dostępnych w FM GROUP Mobile pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce (55-114 Wisznia Mała), w BOK oraz na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupmobile.pl;
„**Dane transmisyjne**” – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne;
„**Dodatkowa Opłata Stała**” – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku;
„**Dostawca Usług**” – FM GROUP Mobile, podmiot świadczący usługę dostępu do Internetu;
„**Dystrybutor FM GROUP Polska**” – osoba fizyczna, w tym prowadząca działalność gospodarczą bądź osoba prawna, którą łączy z FM GROUP Polska Umowa Dystrybutorska;
„**FM GROUP Polska**” – FM GROUP Polska Trawiński Artur z zakładem głównym we Wrocławiu (kod poczt. 51-129) przy ul. Żmigrodzkiej 247 (adres korespondencyjny: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała), wpisany do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Wrocławia pod numerem 171159;
„**Karta SIM**” – stanowiąca własność FM GROUP Mobile karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udośćpniiana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług, w tym Usługi, 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 GROUP Mobile do momentu zaprzestania świadczenia Usługi;
„**Nadużycie Telekomunikacyjne**” – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nieuiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjne lub niezgodne z prawem i obowiązującym Regulaminem wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udośćpnianiu ich osobom trzecim bez zgody FM GROUP Mobile. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstawanie Sztucznego Ruchu;
„**Sztuczny Ruch**” – rodzaj ruchu telekomunikacyjnego, wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem, np.: urządzeń, programów mogących generować połączenia, o założonym przez podmiot generujący czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), umożliwiając uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;
„**Okres Rozliczeniowy**” – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań finansowych Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym Usługi, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Dostawcę Usług w fakturze VAT dniach miesięcy kalendarzowych; czas trwania danego Okresu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Okres Rozliczeniowy się rozpoczął;
„**Operator**” – inny niż Dostawca Usług, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;
„**Oferta Promocyjna**” („**Promocja**”) – oferta FM GROUP Mobile obejmująca szczególnie warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, inne niż określone w Regulaminie i Cenniku, opisana w regulaminie promocji oraz innych dokumentach określających warunki promocji dostępnych na stronie internetowej FM GROUP Mobile pod adresem www.fmgroupmobile.pl;
„**Prawo Telekomunikacyjne**” – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800, z późn. zm.);
„**Regulamin**” – niniejszy Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez FM GROUP Mobile stanowiący integralną część Umowy;
„**Umowa**” – Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, której integralną częścią są Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług określone w Ofercie Promocyjnej;
„**Urządzenie telekomunikacyjne**” – urządzenie elektryczne lub elektroniczne (w tym telefon), przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym z Usługi;
„**Usługa**” – usługa dostępu do Internetu świadczona przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta na podstawie Umowy;
„**Zaległości Płatnicze**” – należności nieuregulowane w terminie płatności wskazanym na dokumencie finansowym wystawionym przez FM GROUP Mobile;
„**Zamówienie**” – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany usług, w tym Usługi.

ZAKRES REGULAMINU

§3

1. Usługa jest udośćpniiana przez FM GROUP Mobile na zasadach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie oraz jeśli Umowę zawarto w ramach promocji lub oferty specjalnej – zgodnie z regulaminem tej promocji lub oferty specjalnej, a także zgodnie z Cennikiem Usługi, stanowiącymi załączniki do Umowy.

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

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

§4

1. FM GROUP Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej lub z winy Abonenta.
2. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z Usługi przez urządzenie służące do transmisji danych używane przez Abonenta.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy FM GROUP Mobile ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad określonych w §4 ust. 4 i ust. 7 poniżej.
4. W przypadku niedotrzymania z winy FM GROUP Mobile określonego w Umowie terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę, w wysokości obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie Usługi.
5. Dostawca Usług jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeśli niedotrzymanie terminu uruchomienia usługi wynikało z winy lub innego działania Abonenta.
6. FM GROUP Mobile zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z Usługi objętej Umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w FM GROUP Mobile telefonicznie: +48 71 327 00 02, e-mailowo: bok@fmgroupmobile.pl.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
8. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez FM GROUP Mobile istnienia awarii lub usterki.
9. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Kary określone w ust. 4 i 7 nie podlegają kumulacji.
10. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z opóźnień, zakresu i nieścisłości przesyłanych danych oraz za treść i zawartość danych przesyłanych w ramach połączeń z APN: www.plusgsm.pl, Internet, wap.plusgsm.pl, wap lub z prywatnymi APN.
11. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych spowodowaną awarią systemu z przyczyn niezależnych od FM GROUP Mobile.
12. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niekompatybilność oprogramowania lub sprzętu komputerowego, używanego przez Abonenta, z oprogramowaniem i modelem oferowanym w ramach Umowy.

ZAKRES USŁUG

§5

1. Dostawca Usług na zasadach określonych w Cenniku oferuje:
1) dostęp do Internetu poprzez połączenia z APN www.plusgsm.pl;
2) Internet;
3) wap.plusgsm.pl;
4) wap lub połączenia z prywatnymi APN, w ramach których może wysyłać lub odbierać dane w technologii HSPA;
5) 3G (UMTS);
6) EDGE;
7) GPRS;
8) wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych SMS.
2. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
3. Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.
4. FM GROUP Mobile świadczy Usługę w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres Usługi oferowanej przez FM GROUP Mobile na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia Usługi dostępne są w FM GROUP Mobile pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce (55-114 Wisznia Mała), w BOK i na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupmobile.pl.
5. Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
6. FM GROUP Mobile może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.
7. Usługa świadczona jest 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.

§6

1. Za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z siecią Dostawcy Usług, niezależnie od umożliwienia do realizacji lub zrealizowanej liczby połączeń, pobierana jest opłata stała zwana dalej Abonamentem. W cenie Abonamentu mogą być uwzględnione usługi dodatkowe, pule minut (pule SMS), pakiety kwotowe lub pakiety bonusowe do wykorzystania, jeśli Umowa lub Cennik tak stanowią. Abonament pobierany jest w okresie od uruchomienia Usługi do chwili likwidacji Usługi w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany Umowy powodującej zaprzestanie świadczenia Usługi.
2. Abonament w promocyjnych planach cenowych tabFM obejmuje:
1) nieograniczony dostęp do Internetu w technologiach HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS w ramach połączeń z APN www.plusgsm.pl, Internet, wap.plusgsm.pl, wap lub z prywatnymi APN z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej;
2) 50 krajowych wiadomości tekstowych SMS (z wyłączeniem pakietu tabFM 89) w każdym Okresie Rozliczeniowym, do wykorzystania do sieci FM GROUP Mobile lub innych krajowych sieci komórkowych z wyłączeniem wiadomości tekstowych SMS wysyłanych na numery SMS Premium z zastrzeżeniem ust. 3, 4, 5 i 6 poniżej.
3. Po wykorzystaniu limitu krajowych wiadomości tekstowych SMS określonych w ust. 2 pkt 2 powyżej, Abonent może wysyłać krajowe wiadomości tekstowe SMS do kwoty 50 zł netto w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Po wykorzystaniu limitu określonego w ust. 3 powyżej, Abonent może zwrócić się do FM

GROUP Mobile o zwiększenie limitu krajowych wiadomości tekstowych SMS w danym Okresie Rozliczeniowym. FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo odmowy zwiększenia limitu. 5. Korzystanie z usługi dostępu do Internetu, połączeń z prywatnymi APN oraz z APN wap. plusgsm.pl za pomocą pakietowej transmisji danych HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS w ramach roamingu międzynarodowego nie jest rozliczane w ramach opłaty za Abonament, ale zgodnie z warunkami cenowymi określonymi w aktualnie obowiązującym Cenniku w sieci FM GROUP Mobile, a dostępność technologii transmisji danych zależy od specyfikacji technicznej modemu lub routera oraz zasięgu sieci Operatora.

6. Liczba wiadomości tekstowych SMS, o której mowa w ust. 2 pkt 2 powyżej, niewykorzystana w bieżącym Okresie Rozliczeniowym, może zostać wykorzystana w ciągu 6 (sześciu) kolejnych Okresów Rozliczeniowych. Jako pierwsza w danym okresie rozliczeniowym wykorzystywana jest liczba wiadomości tekstowych SMS przyznana i niewykorzystana w poprzednich Okresach Rozliczeniowych. Jeśli liczba niewykorzystanych wiadomości tekstowych SMS nie zostanie wykorzystana w ciągu 7 (siedmiu) Okresów Rozliczeniowych od jej przyznania, wówczas Abonent traci prawo do jej niewykorzystanej części. Niewykorzystana część nie jest zwracana w jakiegokolwiek formie.

7. W celu eliminowania nadużyć, a także dla zapewnienia powszechnej dostępności oraz wysokiej jakości działania sieci, Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość zmiany parametrów technicznych transmisji danych po przekroczeniu limitu przesłanych i odebranych danych w jednym Okresie Rozliczeniowym określonego w Cenniku.

8. 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. FM GROUP Mobile świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

§7

1. W ramach Umowy Abonent ma możliwość uzyskania licencji na program antywirusowy Kaspersky Internet Security 2012 (zwany dalej „Antywirusem”), który może pobrać za pośrednictwem odnośnika, znajdującego się na stronie internetowej www.iplus.pl. Antywirus (bez konieczności wpisywania kodu rejestracyjnego) jest w pełni funkcjonalny przez okres 30 dni od dnia jego instalacji. Aby otrzymać kod rejestracyjny w celu korzystania z Antywirusa przez okres wskazany w ust. 3 poniżej, Abonent zobowiązany jest do wysłania wiadomości tekstowej na numer 7172 o treści: IPLUS (koszt wysłania wiadomości: 1 zł (1,23 zł z VAT) w terminie do 30 dni od dnia aktywacji karty SIM. Kod rejestracyjny powinien być wpisany do Antywirusa podczas połączenia z Internetem.

2. Licencja, o której mowa w ust. 1 powyżej, udzielana jest przez producenta Antywirusa i on ponosi wyłączną odpowiedzialność za jego działanie. Warunki licencji dostępne są na stronie internetowej www.kaspersky.pl.

3. Wpisanie do Antywirusa kodu rejestracyjnego umożliwi korzystanie z jego pełnej funkcjonalności przez okres 24 miesięcy od dnia wpisania kodu rejestracyjnego, z zastrzeżeniem że:

- instalacja Antywirusa musi zostać dokonana w okresie 30 dni od dnia aktywacji karty SIM;
- w ciągu 30 dni od dnia instalacji Antywirusa Abonent ma obowiązek wprowadzenia kodu rejestracyjnego zgodnie z ust. 1 powyżej. Jeżeli kod rejestracyjny nie zostanie wprowadzony w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, licencja wygaśnie po upływie 30 dni od dnia instalacji Antywirusa.

4. Oprócz opłaty za wysłanie wiadomości tekstowej, o której mowa w ust. 1 powyżej, Abonent nie jest obowiązany jakimkolwiek dodatkowymi opłatami w związku z korzystaniem z Antywirusa przez okres, o którym mowa w ust. 3 powyżej.

§8

1. Jeżeli Abonent dokona aktywacji karty SIM w ofercie tabFM, a aktywacja ta nastąpi w czasie trwania Okresu Rozliczeniowego, wówczas:

- wysokość Abonamentu za pierwszy Okres Rozliczeniowy będzie proporcjonalna do liczby dni pozostałych do końca tego Okresu Rozliczeniowego;
- liczba wiadomości tekstowych SMS wliczonych w Abonament, zgodnie z Cennikiem oraz z §6 ust. 2 pkt 2 powyżej, w pierwszym Okresie Rozliczeniowym będzie proporcjonalna do liczby dni pozostałych do końca tego Okresu Rozliczeniowego.

§9

1. FM GROUP Mobile świadczy Usługę w zakresie istniejących możliwości technicznych. 2. Mapa przedstawiająca zasięg poszczególnych technologii (zwana dalej „Mapą”) dostępna jest na stronie internetowej www.iplus.pl. Mapa ma charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowi części Umowy.

3. Prędkość przesyłania danych uzależniona jest od: specyfikacji technicznej modemu, zasięgu sieci Operatora, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.

4. W trosce o środowisko naturalne, niektóre elementy pakietu sprzedażowego, w tym modem, oferowany w ramach Umowy, mogą pochodzić z procesu regeneracji dokonywanej przez producenta. Wszystkie elementy są pełnowartościowe i zostały objęte gwarancją producenta.

ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

§10

1. Przez zawarcie Umowy FM GROUP Mobile zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz, jeśli Umowa zawierana jest w ramach promocji lub oferty specjalnej, zgodnie z regulaminem promocji lub oferty specjalnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu, Cennika oraz regulaminu promocji lub oferty specjalnej.

2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym warunki Regulaminu, Umowy lub oferty specjalnej mogą dopuszczać zmiany Umowy w innej formie niż pisemna na wniosek Abonenta, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu lub składania dyspozycji na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupmobile.pl po uprzedniej autoryzacji Abonenta, w takim przypadku Dostawca Usług w terminie 14 dni przesyła Abonentowi potwierdzenie faktu dokonania zmian warunków Umowy oraz ich zakresu i terminu wprowadzenia zmian w formie pisemnej.

3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

4. Umowa lub zmiana Umowy mogą być zawarte w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim. W przypadku zawarcia lub zmiany Umowy poza lokalem Dostawcy Usług Abonent będący konsumentem jest informowany o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia podpisania Umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

5. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte na czas określony lub na czas nieokreślony.

6. Umowę w imieniu i na rzecz FM GROUP Mobile zawiera osoba upoważniona przez Dostawcę Usług na podstawie pisemnego pełnomocnictwa – upoważniony pełnomocnik firmy FM GROUP Polska Trawiński Artur z zakładem głównym we Wrocławiu, 51-129 Wrocław, ul. Zmigrodzka 247, wpisanej do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Wrocławia pod numerem 171159, NIP: 898-195-35-47, REGON: 933001508.

7. FM GROUP Mobile może odmówić przyjęcia wnioskowanej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia Usługi w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez FM GROUP Mobile lub posiadania przez Abonenta zaległości płatniczych związanych ze

świadczoną Usługą na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, sprawdzanie tożsamości zastępuje się autoryzacją opisaną w §14 poniżej.

8. Funkcjonalność niektórych usług FM GROUP Mobile nabytych przez Abonenta może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku nabycie lub rezygnacja z usługi następuje na zlecenie Abonenta.

9. Dostawca Usług rozpocznie świadczenie usługi dostępu do Internetu, określonej w Umowie, w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od daty jej zawarcia.

§11

1. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte z osobą, która, w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży dokumenty:

- 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 poniżej;
- potwierdzające zameldowanie na pobyt stały;
- zaświadczenia lub podobne dokumenty informujące o zatrudnieniu lub źródłach utrzymania.

2. Zawarcie lub zmiana Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.

3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie lub zmiana 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. FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie, potwierdzających m.in. możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług, w szczególności potwierdzenia uregulowania faktur VAT (rachunków) za świadczenie usług dostawy mediów, w tym usługi dostępu do Internetu.

§12

1. FM GROUP Mobile może odstąpić w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy lub od momentu zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy w przypadku gdy:

- stwierdzono brak możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- nie spełnione zostały warunki określone w §11 Regulaminu;
- FM GROUP Mobile ma wątpliwości co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów;
- podczas telefonicznego składania Zamówienia lub zmiany Umowy Abonent nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;
- FM GROUP Mobile prowadzi w stosunku do Abonenta postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z wysłanymi usługami dostępu do Internetu;
- poprzednia lub poprzednie Umowy z Abonentem zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków Umowy lub postanowień Regulaminu przez Abonenta;
- negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec FM GROUP Mobile przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji FM GROUP Mobile uzyskiwanych z Biura Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym FM GROUP Mobile świadczy lub świadczył Usługę lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji.

2. FM GROUP Mobile może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy skutkującej nabyciem nowych usług lub proponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach, w szczególności poprzez żądanie:

- dodatkowych dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą,
- zabezpieczenia wierzytelności wynikającej z tej Umowy, o czym mowa w §19 poniżej.

3. Umowa lub aneks do Umowy mogą zostać wykonane pod warunkiem istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi.

§13

1. Abonent FM GROUP Mobile zobowiązany jest powiadomić na piśmie lub faksem FM GROUP Mobile o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie w terminie 10 dni od dnia zaistnienia tych zmian, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany.

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

3. W przypadku niewykonania przez Abonenta 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 GROUP Mobile może ograniczyć, a następnie wyliczyć świadczenie Usługi do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

4. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć całości usług świadczonych na podstawie Umowy.

5. Cesją umowy o świadczenie Usługi następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i FM GROUP Mobile, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.

6. Abonent nie może przenieść jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z Umowy na jakiegokolwiek podmiot trzeci, bez uzyskania uprzedniej zgody Dostawcy Usług, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

7. Warunki przeniesienia numeru MSISDN do lub z sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego określone są w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupmobile.pl.

§14

1. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM GROUP Mobile mogą być składane telefonicznie w BOK, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta.

2. Kod identyfikacyjny nadaje FM GROUP Mobile.

3. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwiono się zmianę kodu identyfikacyjnego.

4. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta lub jeżeli nie skorzystano z autoryzacji za pomocą osobistego kodu identyfikacyjnego, pracownik BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji.

5. Jeśli dokonano autoryzacji zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1 lub 4 powyżej, FM GROUP Mobile uznaje, że zmiana lub nabycie usług FM GROUP Mobile zostały zamówione przez Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika, w związku z czym FM GROUP Mobile bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.

6. Droga telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:

- wypowiedzeniem Umowy;
- cesją Umowy na rzecz innych osób;
- przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
- zmianą numeru;
- dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

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

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

ZASADY NALICZANIA OPŁAT I DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

§15

1. Wysokość opłat za świadczoną przez FM GROUP Mobile Usługę oraz zasady ich naliczania określają Cenniki.
2. Dokonanie modyfikacji Usługi oraz korzystanie ze zmodyfikowanej Usługi podlega opłacie podanej w Cennikach.
3. Informacje o aktualnych Cennikach, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać telefonicznie w BOK lub na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupmobile.pl.
4. Zmiany Cenników dokonywane w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym nie wymagają zmiany Umowy.
5. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty związane ze świadczoną Usługą zamówioną oraz wykonaną na jego rzecz przez FM GROUP Mobile, według cen i zasad określonych w Cennikach.
6. Wykonana Usługa rozliczana jest przez FM GROUP Mobile w Okresie Rozliczeniowym.
7. Podstawą rozliczeń za wykonane przez FM GROUP Mobile usługi jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy.
8. Abonament 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 lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie, przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia, niezależnie od jego zakresu.

§16

1. Na podstawie Umowy należność za Usługę jest płatna w terminie wskazanym na fakturze VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.
2. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonenta, wystawiane przez FM GROUP Mobile faktury VAT mogą być przysyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy FM GROUP Mobile wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego FM GROUP Mobile.
4. W sytuacjach wyjątkowych, spowodowanych awariami po stronie systemów technicznych, lub innych sytuacjach niezależnych od Dostawcy Usług, FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

§17

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności lub gdy nie uznano reklamacji, FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych.
2. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, FM GROUP Mobile wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności związanych ze świadczoną Usługą przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, FM GROUP Mobile ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu FM GROUP Mobile może ograniczyć świadczenie Usługi, a następnie wyłączyć świadczenie Usługi.
3. FM GROUP Mobile ma prawo do naliczenia Abonentowi rzeczywistych kosztów windykacji wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

ZABEZPIECZENIA

§18

1. FM GROUP 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 następujących przypadkach:
 - 1) braku możliwości weryfikacji danych osoby;
 - 2) braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, FM GROUP Mobile może żądać złożenia przez osobę kaucji pieniężnej na zabezpieczenie należności FM GROUP Mobile, w uzgodnionej z FM GROUP Mobile wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy Usług.
3. Abonentem, który wnieśli kaucję pieniężną, FM GROUP Mobile będzie świadczyć Usługę na warunkach określonych w Umowie. Kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu.
4. FM GROUP Mobile w czasie obowiązywania Umowy jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wiarytelności z kwoty kaucji z tytułu świadczenia Usługi i innych usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim przypadku FM GROUP Mobile w każdym czasie może zażądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do uzupełnienia pierwotnej wysokości kaucji.
5. Kaucja pieniężna podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy na rachunek bankowy wskazany pisemnie przez Abonenta z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej.

REKLAMACJE

§19

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - 1) niedotrzymaniem z winy FM GROUP Mobile terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi;
 - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w FM GROUP Mobile upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej zgłoszenia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy Usługi rozpatrującej reklamację.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej Usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 3) numer przydzielony Abonentowi (MSISDN), którego reklamacja dotyczy;
 - 4) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi;
 - 5) w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty;
 - 6) numer konta 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 lub ustnie do protokołu;

- 8) w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem – zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usługi adresu e-mail zgłaszającego.
4. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 3 powyżej, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez FM GROUP Mobile, z pouczeniem że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 pkt. 5 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, FM GROUP Mobile rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
6. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia doręczenia faktury VAT za Usługę lub w którym zaistniało zdarzenie zgodnie z ust. 1 powyżej, stanowiące przedmiot reklamacji. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM GROUP Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta.
7. FM GROUP Mobile udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. FM GROUP Mobile jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania uznana jest za uwzględnioną.
8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez FM GROUP Mobile albo dzień jej zgłoszenia w FM GROUP Mobile lub w BOK.
9. FM GROUP Mobile udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę komórki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przynależności odszkodowania
 - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności
 - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 4) 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 mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM GROUP Mobile, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
11. W przypadku uznania reklamacji FM GROUP Mobile zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
 - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec FM GROUP Mobile
 - na poczet tych należności;
 - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec FM GROUP 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 1) i 2).
12. W przypadku uznania reklamacji Usługi, opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.
13. Sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu sądowi powszechnemu. W przypadku gdy stroną Umowy jest konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. nr 226 z 18.10.2004, poz. 2291).

WARUNKI I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§20

1. FM GROUP Mobile ustala i nadaje numer telefoniczny Abonentowi.
2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
3. 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.
4. Niedozwolone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub nieposiadających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”.
5. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
6. W przypadku, gdy FM GROUP Mobile stwierdzi jakiegokolwiek działania Abonenta lub usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, wpływające negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, FM GROUP 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 GROUP Mobile może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie Usługi do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
7. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM GROUP Mobile lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

§21

1. Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania Umowy obejmuje:
 - 1) obsługę telefoniczną Abonenta w BOK, w tym informowanie o usługach, cenach i promocjach, informacje dostępne są również na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl;
 - 2) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
 - 3) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z Usługi;
 - 4) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji.
2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik.
3. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy FM GROUP Mobile zapewnia sprawność sieci Internet na odcinku od zakończenia sieci Internet FM GROUP Mobile do

styku sieci Internet FM GROUP Mobile z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, chyba że Umowa stanowi inaczej.

4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Usługi;
 - 2) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Adapterze lub Urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych;
 - 3) szkody wynikłe z braku lub nienależytego stosowania przez Abonenta zabezpieczenia danych oraz oprogramowania Adapterów lub Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
- 5. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.**

§22

1. Abonent zobowiązany jest do:

- 1) korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującym prawem;
 - 2) niepodejmowania 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 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) niewykorzystywania modemu i karty SIM lub urządzenia telekomunikacyjnego i 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;
 - 7) nieudostępniania innym podmiotom Usługi bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
 - 8) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
 - 9) niekorzystania z Usługi w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
 - 10) współdziałania na wzwanie Dostawcy Usługi przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
- 2. Działania wymienione w ust. 1 pkt. 1-10 powyżej mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnią FM GROUP Mobile do zablokowania Usługi lub rozwiązania umowy z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.**
- 3. Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie lub pisemnie.**
- 4. W przypadku Abonentów:**
- 1) którzy byli wzywani do zapłaty;
 - 2) których należności za Usługę w danym okresie 2-krotnie przewyższają średnie należności z ostatnich trzech miesięcy za usługi danego rodzaju;
- FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo do żądania wpłaty należności za wyświadczone usługi. W przypadku braku wpłaty FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo do ograniczenia świadczenia Usługi lub wyłączenia świadczenia Usługi Abonentowi z przyczyn określonych w Regulaminie, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wcześniejszego poinformowania Abonenta za pośrednictwem wiadomości SMS, wysłanej na daną Kartę SIM, o ograniczeniu lub wyłączeniu świadczenia Usługi dla danej Karty SIM

ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

§23

- 1. Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą.**
- 2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie lub osobiście w FM GROUP Mobile pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce (55-114 Wisznia Mała) poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.**
- 3. Dostawca Usług po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawieszona świadczenie Usługi przez okres 7 dni od otrzymania zgłoszenia.**
- 4. Abonent w ciągu 7 dni, liczonych od dnia następnego po dniu, w którym zgłoszono zagubienie lub kradzież karty SIM, może zamówić duplikat Karty SIM.**
- 5. W przypadku braku zamówienia duplikatu Karty SIM w wyznaczonym terminie, tj. po upływie 7 dni liczonych od dnia następnego po dniu, w którym zgłoszono zagubienie lub kradzież karty SIM, następuje automatyczne wznowienie świadczenia Usługi na wyłączną odpowiedzialność Abonenta.**
- 6. 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.**
- 7. Dostarczenie duplikatu Karty SIM następuje w sposób ustalony z Abonentem, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych Dostawcy Usług.**
- 8. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Abonent poinformuje Dostawcę Usług o jej zagubieniu lub kradzieży, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.**

WARUNKI ROZWIĄZANIA I WYGAŚNIĘCIA UMOWY

§24

- 1. Wypowiedzenie Umowy może być dokonane przez Abonenta w każdym czasie, z co najmniej 30-dniowym okresem wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności, doręczonego do FM GROUP Mobile lub przesłanego na adres FM GROUP Mobile ul. Wrocławska 2a, Szewce (55-114 Wisznia Mała). Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez FM GROUP Mobile powyższego oświadczenia. Jeśli w zawartej Umowie wskazano inny okres wypowiedzenia, zapisy na Umowie mają pierwszeństwo przed zapisami niniejszego Regulaminu.**
- 2. Umowa może zostać rozwiązana lub zmieniona przez FM GROUP Mobile w każdym czasie z co najmniej 30-dniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej pod rygorem nieważności, zawierającego przyczynę rozwiązania Umowy, na wskazany w Umowie adres korespondencyjny.**
- 3. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy ulega rozwiązaniu a FM GROUP Mobile zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usługi i wyłącza kartę SIM Abonenta z sieci. W okresie wypowiedzenia Umowy FM GROUP Mobile pobiera należne opłaty, w tym Abonent, zgodnie z obowiązującymi Cennikami.**
- 4. Umowa może zostać rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usługi, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.**
- 5. FM GROUP Mobile może rozwiązać Umowę, w formie pisemnej, bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:**
- 1) nieuregulowania przez Abonenta zaległych opłat za Usługę, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 10 dni;
 - 2) nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia Usługi z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia;

- 3) wszczęcia wobec Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego;
- 4) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez FM GROUP Mobile informacji o tym fakcie;
- 5) wykorzystywania przez Abonenta numerów telefonicznych aktywowanych w sieci FM GROUP Mobile do kierowania ruchu telekomunikacyjnego z sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług lub poprzez publiczną ruchomą sieć telekomunikacyjną Dostawcy Usług do sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów za pomocą Adapterów bez zgody FM GROUP Mobile;
- 6) Umowa wygasa w momencie uzyskania przez FM GROUP Mobile udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.

6. W przypadkach określonych w ust. 5 pkt. 4 oraz 6 powyżej FM GROUP Mobile umożliwia zawarcie nowej Umowy osobom będącym następcami prawnymi Abonenta.

7. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu określonego w Umowie, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez Dostawcę Usług ulgi, Dostawcy Usług przysługuje względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi w wysokości określonej w Umowie, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

8. Roszczenie należne Dostawcy Usług wyliczane będzie według następującego wzoru: wysokość roszczenia = równowartość przyznanej ulgi * liczba pełnych miesięcy pozostających do końca umowy / liczba miesięcy, na którą została została umowa.

9. Wysokość ulgi przyznanej Abonentowi oznacza kwotę stanowiącą sumę upustów udzielonych Abonentowi na dzień zawarcia umowy, wyrażającą się w różnicy pomiędzy ceną podstawową Usługi w związku z zawarciem Umowy, a ceną promocyjną oferowaną przez Dostawcę usług Abonentowi. Upust może dotyczyć w szczególności: opłaty aktywacyjnej, należnych opłat abonamentowych, ceny zakupu modemu lub innego sprzętu, przyznanych Abonentowi zniżek na Usługę.

10. Żądanie zapłaty roszczenia nie dotyczy przypadków, w których przepisy prawa uprawniają Abonenta do rozwiązania umowy bez obowiązku zapłaty roszczenia stanowiącego ekwiwalent ulgi przyznanej w związku z zawarciem umowy.

11. FM GROUP Mobile może dochodzić wymaganych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§25

1. FM GROUP Mobile zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

2. FM GROUP Mobile jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 roku nr 101, poz. 926 ze zm.). Dane osobowe zawarte w Umowie i przekazane w trakcie wykonywania Umowy są przetwarzane w celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez FM GROUP Mobile.

3. FM GROUP Mobile przetwarza Dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące 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 usługi.

4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM GROUP Mobile, podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące (w tym Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3 oraz Effortel Technologies S.A. Avenue de Tervueren 412, 1150 Bruksela, Belgia) m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

5. Podmioty współpracujące (m.in. Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3) 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.

6. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient powinien kierować na adres: 51-114 Wisznia Mała, ul. Wrocławska 2a, Szewce z dopiskiem „Dane Osobowe FM GROUP Mobile”.

7. FM GROUP Mobile zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

§26

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

2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

§27

Regulamin obowiązuje od dnia 12 marca 2012 r.

Za Zarząd FM GROUP Mobile Sp. z o.o.
Prezes Zarządu