



INFORMACJE SKIEROWANE DO KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI W ROZUMIENIU KODEKSU CYWILNEGO, KTÓRZY ZAMIERZAJĄ ZAWRZEĆ Z FM GROUP MOBILE UMOWĘ O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Dane identyfikujące, adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz informacja o numerach telefonu.

FM GROUP Mobile sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (kod poczt.: 51-129) przy ul. Żmigrodzkiej 247, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000285976, NIP 895-188-78-63, REGON 020573625.

adres do korespondencji:

FM GROUP Mobile sp. z o.o.

ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała

Biuro Obsługi Klienta

tel. (71) 327 00 02 (opłata za minutę połączenia zgodna z cennikiem operatora sieci z jakiej wykonano połączenie)
kom. +48 727 900 900 (opłata za minutę połączenia zgodna z cennikiem operatora sieci z jakiej wykonano połączenie)
e-mail: bok@fmmobile.pl
e-mail: reklamacje@fmmobile.pl

Główne usługi świadczone przez FM GROUP Mobile na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i termin wykonania usług.

W ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, FM GROUP Mobile świadczy na rzecz Abonenta:

- usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile lub sieci innych operatorów współpracujących;
 - usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
 - usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS);
 - usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS);
 - inne rodzaje usług dostępne w FM GROUP Mobile, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych operatorów współpracujących oraz w sieciach innych operatorów określone w Cenniku.
- Termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile jest wskazywany każdorazowo w treści zawieranej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Sposób i termin uiszczania opłat za usługi telekomunikacyjne.

Abonent może dokonywać płatności gotówkowo lub bezgotówkowo, tzn. przelewem na rachunek bankowy FM GROUP Mobile wskazany na fakturze, w terminie do 25 dnia każdego miesiąca.

Adres, pod którym Konsument może złożyć reklamację oraz sposób składania reklamacji:

Dział Reklamacji

FM GROUP Mobile sp. z o.o.
ul. Żmigrodzka 247
51-129 Wrocław

adres do korespondencji:

ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała
reklamacje@fmmobile.pl

Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej. 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 GROUP Mobile. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów FM GROUP Mobile.

W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w FM GROUP Mobile, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP 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 GROUP 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 GROUP Mobile nie ma obowiązku pisemnego potwierdzania jej zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

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 GROUP Mobile odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

Szczegółowy opis sposobu składania reklamacji można znaleźć w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych dla danej usługi.

Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzór formularza odstąpienia od umowy.

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (w tym umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych czy umowę kupna - sprzedaży telefonu, modemu itp.), może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. 14 dniowy termin do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- dla umowy np. sprzedaży telefonu – od objęcia w posiadanie rzeczy przez kupującego (np. telefonu),
- dla pozostałych umów np. dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych – od dnia zawarcia umowy.

Jeżeli Konsument nie zostanie poinformowany przez FM GROUP Mobile o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy po upływie 14-dniowego terminu na odstąpienie od dnia objęcia rzeczy w posiadanie lub od dnia zawarcia umowy. Natomiast, jeżeli Konsument zostanie poinformowany przez FM GROUP Mobile o prawie odstąpienia od umowy przed upływem 12 miesięcznego terminu, o którym mowa powyżej, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.

Konsument może odstąpić od umowy, składając FM GROUP Mobile oświadczenie o odstąpieniu od umowy. W tym celu Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy opublikowanego na stronie www.fmmobile.pl w zakładce Dokumenty / Regulaminy. Konsument może również skorzystać z wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz.287), który został również opublikowany na stronie www.fmmobile.pl w zakładce Dokumenty / Regulaminy.

Wzór formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest załączony do umowy. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia w formie pisemnej przed upływem tego terminu w sposób tradycyjny pocztą na adres:

FM GROUP Mobile sp. z o.o.

ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała

lub

poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy pocztą elektroniczną na adres: bok@fmmobile.pl

Z prawa odstąpienia mogą także skorzystać Klienci zawierający Umowę jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jeśli zawierana Umowa jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla



INFORMACJE SKIEROWANE DO KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI W ROZUMIENIU KODEKSU CYWILNEGO, KTÓRZY ZAMIERZAJĄ ZAWRZEĆ Z FM GROUP MOBILE UMOWĘ O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Klienta charakteru zawodowego.

FM GROUP Mobile przesyła niezwłocznie Konsumentowi na trwały nośniku (np. e-mail) potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w sposób, o którym mowa powyżej.

W przypadku chęci skorzystania z prawa odstąpienia od umowy zachęcamy do przesłania FM GROUP Mobile całościowej przesyłki zawierającej: oświadczenie o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej, Kartę SIM (jeśli była wydana) oraz zakupionego towaru na adres wskazany powyżej.

Brak prawa odstąpienia od umowy lub okoliczności, w których Konsument traci prawo odstąpienia od umowy.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów w szczególności:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli FM GROUP Mobile wykonała w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez FM GROUP Mobile utraci prawo odstąpienia od umowy;
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi FM GROUP Mobile nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 4) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 5) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

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

Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi Konsument.

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, umowę uważa się za niezawartą. W takim przypadku FM GROUP Mobile będzie miała obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (jeżeli Konsument ponosi takie koszty – chodzi o koszty doręczenia od FM GROUP Mobile do Konsumenta, o ile odstąpienie od umowy było dopuszczalne). FM GROUP Mobile dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli FM GROUP Mobile nie zaproponowała, że sama odbierze rzecz od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez FM GROUP Mobile, FM GROUP Mobile nie jest zobowiązana do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz (np. telefon, Kartę SIM) do FM

GROUP Mobile niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy.

Adres do zwrotu towaru:

FM GROUP Mobile sp. z o.o.
ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała

W przypadku odstąpienia od umowy będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około 25 PLN.

Usługi posprzedażowe i gwarancja oraz sposób ich realizacji.

FM MOBILE informuje, iż w przypadku zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupione Urządzenie telekomunikacyjne bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane Urządzenie telekomunikacyjne ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Urządzenia telekomunikacyjnego.

W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia telekomunikacyjnego. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia telekomunikacyjnego, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie FM MOBILE oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są na stronie www.fmmobile.pl. Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

Uprawnienia wynikające z gwarancji Urządzeń telekomunikacyjnych mogą być wykonywane za pośrednictwem FM GROUP Mobile.

Czas trwania Umowy, sposób wypowiedzenia Umowy, czas trwania zobowiązań Konsumenta wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Czas trwania zobowiązań jest powiązany z okresem obowiązywania zawartej przez Konsumenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Dokładny okres obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest wskazany w treści umowy oraz przed jej zawarciem w formularzu zamówienia.

Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych mogą zostać zawarte na czas nieokreślony lub na czas określony.

W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na czas określony nie



INFORMACJE SKIEROWANE DO KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI W ROZUMIENIU KODEKSU CYWILNEGO, KTÓRZY ZAMIERZAJĄ ZAWRZEĆ Z FM GROUP MOBILE UMOWĘ O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

może być dłuższy niż 24 miesiące. FM GROUP Mobile zapewnia Klientom możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, o czym Abonent na co najmniej 30 dni przed automatycznym przedłużeniem Umowy zostanie poinformowany. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w formie pisemnej (na adres FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a Szewce; 55-114 Wisznia Mała) lub w formie dokumentowej (na adres e-mail: bok@fmmobile.pl). W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową. Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy może złożyć w formie pisemnej (na adres FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a Szewca; 55-114 Wisznia Mała) lub w formie dokumentowej (na adres e-mail: bok@fmmobile.pl) oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy ponad okres, na jaki została zawarta.

Wypowiedzenie Umowy na czas określony może być dokonane przez Abonenta w każdym czasie z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia wypowiedzenia poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej (na adres FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a Szewca; 55-114 Wisznia Mała) lub w formie dokumentowej (na adres e-mail: bok@fmmobile.pl). Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez FM Mobile powyższego oświadczenia. Jeśli Dostawca Usług i Abonent ustalili w Umowie inny okres wypowiedzenia, ustalenia te mają pierwszeństwo.

Dodatkowe informacje zostały zamieszczone w treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla danej usługi.

Zasady i sposób pobierania Kaucji.

FM GROUP Mobile może żądać wpłaty Kaucji na zabezpieczenie należności FM GROUP Mobile, w uzgodnionej z FM GROUP Mobile wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Termin wpłacenia Kaucji wyznacza FM GROUP Mobile. Abonentowi, który wpłacił Kaucję, FM GROUP Mobile będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Umowie. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

FM GROUP Mobile w czasie obowiązywania Umowy jest uprawniona do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwoty wpłaconej Kaucji. 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 przez Konsumenta do uzupełnienia pierwotnej wysokości Kaucji. 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.

Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń oraz o zasadach dostępu do tych procedur.

Sprawy sporne pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego a FM GROUP Mobile dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych mogą zostać rozstrzygnięte w drodze postępowania prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823) 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.

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.

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

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

Prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w postępowaniu sądowym lub postępowaniach w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Umowa oraz Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014 r. poz. 284).

Inne informacje

FM GROUP Mobile informuje, że nie stosuje kodeksu dobrych praktyk.