



INFORMACJA DLA KONSUMENTÓW - Umowa telekomunikacyjna

Informacje skierowane do Klientów będących konsumentami w rozumieniu Kodeksu Cywilnego,
którzy zamierzają zawrzeć z FM GROUP mobile Sp. z o.o. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

DANE IDENTYFIKUJĄCE, ADRES PRZEDSIĘBIORSTWA, ADRES POCZTY ELEKTRONICZNEJ ORAZ NUMERACH TELEFONU LUB FAKSU

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:
M GROUP Mobile Sp. z o.o.
ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała

Biuro Obsługi Klienta:
tel. (71) 327 00 02
faks. (71) 327 00 03
kom. +48 727 900 900

GŁÓWNE USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ FM MOBILE NA PODSTAWIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH, SPOSÓB I TERMIN WYKONANIA USŁUG

W ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, FM MOBILE świadczy na rzecz abonenta:

- usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej FM 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 MOBILE, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych operatorów określone w cenniku i/lub regulaminie świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Termin rozpoczęcia świadczenia przez FM 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:

Adres do korespondencji:
M GROUP Mobile Sp. z o.o.
ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała

Biuro Obsługi Klienta:
tel. (71) 327 00 02
faks. (71) 327 00 03
kom. +48 727 900 900

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

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. 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.

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 (również o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zakup np. 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 MOBILE o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa powyżej (objęcie w posiadanie rzeczy lub zawarcie umowy). Natomiast jeżeli konsument zostanie poinformowany przez FM 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 MOBILE oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Wzór formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest dołączony wraz umową.

Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem tego terminu.

BRAK PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY LUB OKOLICZNOŚCIACH, 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:

- o świadczenie usług, jeżeli FM MOBILE wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez FM MOBILE utraci prawo odstąpienia od umowy;
- w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi FM MOBILE nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- o dostarczenie 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 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 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 MOBILE do Konsumenta; o ile odstąpienie od umowy było dopuszczalne). FM 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 MOBILE nie zaproponował, że sam 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 MOBILE, FM MOBILE nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz (np. telefon, kartę sim) do FM 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.

GWARANCJA I USŁUGI POSPRZEDAŻOWE ORAZ SPOSÓB ICH REALIZACJI

Gwarancja na zakupione urządzenie telekomunikacyjne (np. aparaty telefoniczne, modemy, laptopy itp.) udziela ich producent. Zakres, jak również czas na jaki jest udzielana gwarancja określa producent w dokumencie gwarancji. Abonent może uzyskać informacje o autoryzowanych podmiotach świadczących usługi serwisowe urządzeń telekomunikacyjnych w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej www.fmmobile.pl

Uprawnienia wynikające z gwarancji urządzeń telekomunikacyjnych mogą być wykonywane za pośrednictwem FM MOBILE.

FM MOBILE oświadcza, że dostarcza rzeczy (aparaty telefoniczne, modemy, routery, laptopy i inne urządzenia) bez wad.

**Informacja dla Konsumentów - Umowa telekomunikacyjna****CZAS TRWANIA UMOWY LUB 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 nieoznaczony lub na czas określony.

W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. FM 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, chyba że abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania umowy złożył w siedzibie FM MOBILE lub listownie oświadczenie o braku woli przedłużenia umowy ponad okres, na jaki została zawarta.

Wypowiedzenie umowy 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 do FM MOBILE poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez FM MOBILE powyższego oświadczenia. Jeśli FM MOBILE i abonent ustalili w umowie inny okres wypowiedzenia, ustalenia te mają pierwszeństwo.

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

**WYSOKOŚĆ I SPOSÓB ZŁOŻENIA KAUCJI LUB UDZIELENIA INNYCH GWARANCJI
FINANSOWYCH, KTÓRE KONSUMENT JEST ZOBOWIĄZANY
SPEŁNIĆ NA ŻĄDANIE PRZEDSIĘBIORCY**

FM MOBILE może żądać wpłaty kaucji na zabezpieczenie należności FM MOBILE, w uzgodnionej wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Termin wpłaty kaucji wyznacza FM MOBILE. Abonentowi, który wpłacił kaucję, FM MOBILE będzie świadczył usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w umowie. Kaucja nie podlega oprocentowaniu. 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 zażądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania 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 REKLAMACJI I DOCHODZENIA
ROSZCZEŃ ORAZ ZASADACH DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR**

Sprawy sporne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego a FM MOBILE dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z winy FM MOBILE mogą zostać rozstrzygnięte w drodze postępowania mediacyjnego (Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej) lub postępowania przed sądem polubownym działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, 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 usług telekomunikacyjnych (Dz.U. z 2014 r. poz. 284).