



Regulamin Serwisu internetowego FM GROUP MOBILE Sp. z o.o. obowiązujący od 07.08.2023r.

§1 Definicje

Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

FM GROUP Mobile – 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, której kapitał zakładowy opłacony w całości wynosi 50.000 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), zwana dalej „FM MOBILE” lub „Usługodawca”. Infolinia dostępna jest pod numerem 727 900 900 (BOK) oraz adres e-mail: bok@fmmobile.pl.

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

Hasło – ciąg znaków niezbędny do autoryzacji dostępu do Konta Usługobiorcy, uzyskiwany przez Usługobiorcę za pomocą odebranej wiadomości przesłanej na Numer telefonu wpisany w polu logowania „Login”; jest to hasło do jednokrotnego wykorzystania,

Konto Usługobiorcy (Konto) – oznacza konto utworzone przez Usługobiorcę poprzez zalogowanie się do Serwisu (Login, Hasło),

Login – identyfikujący Usługobiorcę Numer telefonu,

Numer telefonu – numer telefoniczny Usługobiorcy przyznany przez FM MOBILE w zawartej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu,

Siła wyższa – należy przez to rozumieć zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron, uniemożliwiające wykonanie zobowiązania w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności w szczególności kataklizmy, wojny, rozruchy, zaburzenia społeczne, strajki, brak wykonania usługi przez podmiot dostarczający przesyłkę, nienależyte wykonanie zobowiązania przez poddostawców FM MOBILE, pożar, odcięcie zasilania niezależne od odbiorcy,

Serwis – strona internetowa pod adresem www.fmmobile.pl, która umożliwia Usługobiorcy po zalogowaniu korzystanie z dodatkowych usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie,

Regulamin – niniejszy Regulamin serwisu internetowego FM MOBILE, **Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE na podstawie pisemnie zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu i korzystająca z usługi Serwisu,

Usługa – usługa zapewniająca Usługobiorcy korzystanie z uprawnień przewidzianych w Serwisie,

Konsument-Usługobiorca będący osobą fizyczną, który zawarł z FM MOBILE umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby,

Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (Umowa) – umowa zawierana pomiędzy Usługobiorcą a FM MOBILE, której przedmiotem jest korzystanie z Serwisu.

Środowisko cyfrowe – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Usługobiorcę w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub w celu korzystania z nich.

§2

Postanowienia Ogólne, rodzaje usług, warunki świadczenia usług, zawieranie i rozwiązywanie umów

- Regulamin został wydany na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) i określa zasady korzystania z usług dostępnych w Serwisie świadczonych przez FM MOBILE.
- W ramach Serwisu, Usługobiorca po zalogowaniu się do Konta posiada możliwość:
 - dostępu do danych teled adresowych Usługobiorcy, bez możliwości ich edytowania,
 - przeglądania wykazu połączeń telekomunikacyjnych m.in. wiadomości SMS oraz transmisji danych (billing),
 - przeglądania informacji o Taryfie (Opłacie Abonamentowej), fakturach oraz płatnościach,
 - dostępu do aktywnych usług dodatkowych (np. pakietów),
 - aktywowania lub dezaktywowania wybranych usług dodatkowych dla danego Numeru telefonu.
 - płatności za fakturę.
- Dla skorzystania z usług Serwisu niezbędne jest zalogowanie się Usługobiorcy przy użyciu Loginu i Hasła. Logowanie następuje poprzez wpisanie w polu logowania „Login” Numeru telefonu przyznanego Usługobiorcy w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Zakres funkcjonalności usługi Serwisu może ulegać zmianie. W przypadku funkcjonalności określonych w niniejszym Regulaminie, taka zmiana będzie przeprowadzona zgodnie z postanowieniami dotyczącymi zmiany Regulaminu.
- Umowa z Usługodawcą zostaje zawarta z chwilą pierwszego skutecznego zalogowania się do Konta przez Usługobiorcę. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
- Korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu jest nieodpłatne z zastrzeżeniem, że Usługobiorca może ponosić koszty transmisji danych zgodnie z cennikiem swojego dostawcy Internetu.
- Usługobiorca może rozwiązać Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną bez podania przyczyn ze skutkiem natychmiastowym, z zastrzeżeniem zachowania praw nabytych przez drugą Stronę przed rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Usługobiorca rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez zgłoszenie FM MOBILE żądania usunięcia Konta.
- W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub świadczenia usług dostępu do Internetu, jak również w przypadku żądania usunięcia konta, Konto Usługobiorcy zostaje dezaktywowane z zastrzeżeniem, że numer Usługobiorcy oraz zawarte w Koncie dane osobowe będą przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa do upływu przedawnienia ewentualnych roszczeń (szczegóły w § 4 Regulaminu).
- Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- FM MOBILE ma prawo do przesyłania Usługobiorcy, na jego Konto w Serwisie informacji technicznych dotyczących funkcjonowania Serwisu, niestanowiących informacji handlowej w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- FM MOBILE dołoży starań, aby korzystanie z Serwisu było możliwe za pomocą popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych oraz rodzajów połączeń internetowych. Jednakże do korzystania z Serwisu niezbędny jest dostęp do sieci Internet z aktualną przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari oraz włączony JavaScript. Dostępność do określonych funkcjonalności Serwisu oraz jego wygląd uzależnione są



Regulamin Serwisu internetowego FM GROUP MOBILE Sp. z o.o. obowiązujący od 07.08.2023r.

od urządzenia. Dostępność niektórych funkcji Serwisu oraz treści może być ograniczona w wypadku, gdy Usługobiorca posługuje się przeglądarką internetową uniemożliwiającą rozpoznanie modelu urządzenia.

12. Korzystanie z Serwisu związane jest z dostępem do sieci Internet, w związku z tym Usługobiorca powinien stosować odpowiednie oprogramowanie antywirusowe, aby zminimalizować ryzyko zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet. FM MOBILE dołoży wszelkich starań by świadczone usługi w ramach Serwisu były na najwyższym poziomie, jednakże FM MOBILE nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia dostępności do Serwisu w przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji, wymiany sprzętu lub też w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Serwisu.

13. Usługobiorca zobowiązuje się nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywać Serwis w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami naruszającymi dobra osobiste osób trzecich.

14. Usługobiorca zobowiązuje się do:

- korzystania z Usługi w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne za pośrednictwem Usługi,
- niezwłocznego wylogowania po zakończeniu korzystania z Usługi,
- niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta FM MOBILE lub utratę danych będących w posiadaniu FM MOBILE,
- zgłoszenia FM MOBILE wszelkich nieprawidłowości dotyczących Usługi mających wpływ na bezpieczeństwo Systemu teleinformatycznego, z którego korzysta Usługodawca przy świadczeniu Usługi.

15. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za:

- czynności dokonane w związku z korzystaniem z Usługi oraz wyniki z tego skutki,
- zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby nieuprawnione hasła lub innych danych wykorzystywanych do logowania,
- zabezpieczenie urządzenia końcowego, z którego korzysta Usługobiorca, przed bezprawnym działaniem osób trzecich, polegającym na ingerencji w oprogramowanie tego urządzenia, w szczególności poprzez włamania i złośliwe oprogramowanie.

17. W przypadku wyrażenia woli skorzystania przez Usługobiorcę z usługi płatności za fakturę online, płatność zrealizowana zostanie przez odrębny podmiot świadczący usługi płatnicze, zgodnie z regulaminem tego podmiotu.

§3 Reklamacje

1. Usługobiorca jest uprawniony do złożenia reklamacji wyłącznie w zakresie nieprawidłowego funkcjonowania Serwisu w szczególności usterek lub przerw. Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia FM MOBILE o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w funkcjonowaniu Serwisu na adres poczty e-mail: reklamacje@fmmobile.pl oraz pod numerem telefonu 727 900 900.

2. Usługobiorca ma prawo do złożenia reklamacji w terminie jednego miesiąca, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu Serwisu. Usługobiorca jest informowany o przyjęciu lub powodach odrzucenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.

3. Reklamacja może być złożona pisemnie, w tym do protokołu lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość w szczególności drogą elektroniczną na adres poczty e-mail wskazany w ust.1. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji

do FM GROUP Mobile.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby zgłaszającego (reklamującego) jeśli złożył reklamację ustnie lub pisemnie i żąda odpowiedzi pisemnej;
- numer telefonu oraz adres e-mail zgłaszającego;
- określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
- datę i czytelny podpis zgłaszającego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;

5. Usługobiorca zobowiązany jest do dostarczenia informacji i dokumentacji niezbędnej do rozstrzygnięcia reklamacji, a także współdziałania z FM MOBILE w zakresie rozpatrywania reklamacji. Usługodawca może wezwać Usługobiorcę do uzupełnienia reklamacji wyznaczając mu w tym celu termin nie krótszy niż 7 dni i ze wskazaniem, że nie uzupełnienie reklamacji we wskazanym terminie spowoduje, że nie zostanie ona pozostawiona bez rozpoznania.

6. Powyższe postanowienia nie ograniczają uprawnień Usługobiorcy wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

7. Usługobiorca może skierować spór, jeśli taki zaistniał, do sądu powszechnego, nadto Konsument może dochodzić roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym jak również może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną korzystając z platformy ODR dostępnej na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

8. Zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji związanych ze świadczeniem przez FM MOBILE usług telekomunikacyjnych określone zostały w odpowiednim regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§4

Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z zasadami dostępnymi pod adresem <https://fmmobile.pl/dokumenty-regulaminy/dane-osobowe-26/> w [Polityce Prywatności](#).

§5

Postanowienia Końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl, w Biurze Obsługi Klienta pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała. Na żądanie Usługobiorcy treść Regulaminu może zostać wysłana na podany uprzednio przez Usługobiorcę adres email.

2. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym ustawy Kodeks Cywilny i ustawy o świadczeniu Usług drogą elektroniczną.

3. FM MOBILE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów prawa, zmiany funkcjonalności Serwisu. Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl. Informacja o zmianach w Regulaminie zostanie opublikowana z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed zakończeniem Regulaminu lub wejściem w życie nowych warunków Regulaminu na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl o ile możliwe będzie dochowanie tego terminu wobec charakteru wprowadzanych zmian.

4. W celu uzyskania dodatkowych informacji Usługobiorca może kontaktować się bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta FM MOBILE pod numerem tel. +48 727 900 900.

5. Regulamin obowiązuje od 07.08.2023 r.