



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę

(obowiązujący od dnia 21.12.2020 r.)

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie Na kartę określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, 51-129 Wrocław, ul. Żmigrodzka 247, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000285976, wysokość kapitału zakładowego opłaconego w całości wynosi 50.000 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), o numerze NIP: 895-188-78-63 zwaną dalej „Dostawcą Usług” lub „FM MOBILE”, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7323.

§2 DEFINICJE

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną umowy o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawartej z FM MOBILE;

Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

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

Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez FM MOBILE oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania dostępnych w siedzibie FM MOBILE oraz na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl;

Dane lokalizacyjne – 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 lub w Ofercie Promocyjnej;

Dostawca Usług – FM MOBILE, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

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

Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiającą za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług, z którą związane są numery: numer telefoniczny, Kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz Kod PUK (osobisty numer odblokowujący), a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność FM MOBILE do momentu zaprzestania świadczenia usług;

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zamierzająca zawrzeć z FM MOBILE umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) – kod składający się z cyfr, zdefiniowany fabrycznie lub przez Abonenta zapewniający Abonentowi poprzez autoryzację dostęp do usług telekomunikacyjnych;

Kod PUK (osobisty numer odblokowujący) – kod cyfrowy przypisany do Karty SIM umożliwiający jej odblokowanie;

Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;

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

Nadużycie 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 udostępnianiu ich osobom trzecim bez zgody FM MOBILE. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstawanie Sztucznego Ruchu;

Numer Alarmowy – numer ustalony na podstawie przepisów prawa w tym w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy, informacje o numerach alarmowych zamieszczone są m.in. na stronie internetowej www.fmmobile.pl;

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

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), umożliwiający uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;

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

Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań finansowych Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Dostawcę Usług w Rachunku dniach miesiący 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 MOBILE obejmująca szczególne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, inne niż określone w Regulaminie i Cenniku, opisana w regulaminie promocji oraz innych dokumentach określających warunki promocji dostępnych na stronie www.fmmobile.pl;

Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

Rachunek – dokument finansowy obejmujący opłaty za usługi telekomunikacyjne świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym;

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie na kartę, stanowiący integralną część Umowy;

Sieć telekomunikacyjna – ruchoma publiczna sieć FM MOBILE;

Umowa – umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawierana poprzez włączenie się do sieci, na podstawie której FM MOBILE zobowiązuje się do świadczenia usług na warunkach określonych w Regulaminie, w Cenniku oraz w regulaminach promocji, których Abonent na Kartę zobowiązuje się przestrzegać;

Umowa dotycząca udziału w promocji – umowa zawierana w ramach promocji, zmieniająca w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług przez FM MOBILE, której szczegóły określone są w Ofercie Promocyjnej;

Usługa o podwyższonej opłacie – usługa obejmująca usługę telekomunikacyjną z dodatkowym Świadczeniem;

Urządzenie telekomunikacyjne (Urządzenie) – urządzenie elektryczne lub elektroniczne (w tym aparat telefoniczny), przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub w określonych przypadkach bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług telekomunikacyjnych;

Technologia LTE (LTE) – technologia transmisji danych LTE (Long Term Evolution) pozwalająca na pobieranie danych z prędkością do 150 Mb/s;

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

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

§3 ZAKRES REGULAMINU

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

§4 ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

- Umowa z Abonentem zostaje zawarta z osobą, która nabeździe Kartę SIM oraz włączy się do sieci FM MOBILE. Abonent zawierając umowę na odległość wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług w momencie włączenia się do sieci. Od chwili włączenia się do sieci, FM MOBILE zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- Okres trwania Umowy jest nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej. Okres trwania Umowy może również zostać określony w regulaminie promocji.
- Z chwilą włączenia do sieci Dostawcy Usług przyjmuje się, że Abonent zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia. Regulamin dostępny jest w siedzibie FM MOBILE, BOK lub na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
- Umowa z Abonentem obejmuje Okres aktywny i Okres pasywny. Okres aktywny rozpoczyna się w chwili zawarcia Umowy i może być wydłużony poprzez Doładowanie konta.
- Abonent może zwrócić się o Rejestrację poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do FM MOBILE. Abonent, który skorzystał z Rejestracji zobowiązany jest powiadomić FM MOBILE o dokonaniu zmian danych przekazanych w formularzu rejestracyjnym w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Powiadomienie, o którym mowa powyżej, powinno nastąpić poprzez przesłanie do FM MOBILE formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Abonenta.
- Abonent objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
- W szczególnych przypadkach FM MOBILE zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia stosownych dokumentów lub informacji potwierdzających zgodność z rzeczywistością danych zamieszczonych przez Abonenta w formularzu rejestracyjnym lub formularzu aktualizacyjnym.
- Formularze, o których mowa powyżej, dostępne są w siedzibie FM MOBILE, w BOK lub na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
- W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi o podwyższonej opłacie, Dostawca Usług zapewnia Abonentowi bezpłatne określenie progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego (co najmniej cztery progi kwotowe: 0, 35, 100, 200 zł). W przypadku osiągnięcia takiego progu przez Abonenta, Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o tym fakcie oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty na stronie Abonenta. Dalsze korzystanie w danym Okresie Rozliczeniowym z Usług o podwyższonej opłacie powodujących obowiązek zapłaty, będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego. W przypadku, gdy Abonent nie określi żadnego progu kwotowego, próg ten zostanie określony domyślnie na poziomie 35 zł.
- Dostawca Usług dokonuje we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. pomiarów ruchu w sieci FM MOBILE. Jeśli dokonywany pomiar wykáže stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, FM MOBILE we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci FM MOBILE, mającej na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur FM MOBILE może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci FM MOBILE, dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci FM MOBILE lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci FM MOBILE. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych w sieci FM MOBILE. W związku z okolicznością, że FM Mobile świadczy usługi z użyciem sieci telekomunikacyjnej Polkomtel Sp. z o.o., w zakresie pomiaru jakości i organizacji ruchu obowiązują odpowiednie regulaminy Polkomtel.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- FM MOBILE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub niewywiązywanie się przez Abonenta z obowiązków wynikających z postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika albo regulaminów promocji.

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

2. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z usług przez Urządzenie telekomunikacyjne (w tym aparat telefoniczny) używany przez Abonenta.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, FM MOBILE ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 4-10.
4. W przypadku niedotrzymania z winy FM MOBILE określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej określonej w Umowie, za każdy dzień opóźnienia.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu wliczonych w Opłatę Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej Opłaty Abonamentowej, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią opłatę miesięczną oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu nie objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej (Dodatkowej Opłaty Stałej) za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków za tą usługę z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.
8. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Odszkodowanie określone w ust. 3-7 nie podlegają kumulacji.
9. Zasada odpowiedzialności, o której mowa w ust. 7 ma zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonych usług telekomunikacyjnej.
10. W przypadku Konsumenta, zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług, o których mowa w ust. 3-8 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.
11. FM MOBILE zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych objętych Umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w FM MOBILE telefonicznie +48 71 327 00 02, za pomocą poczty elektronicznej e-mail: bok@fmmobile.pl.
12. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Odszkodowanie naliczane jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez FM MOBILE istnienia awarii lub usterki.
13. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta w ramach świadczonych usług.
14. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie (jak również jego brak) danych oraz oprogramowania w Urządzeniach telekomunikacyjnych używanych przez Abonenta oraz urządzeń do nich przyłączonych.
15. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości i bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Telekomunikacyjną.
16. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.
17. 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.
18. Niedozwolone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub bez właściwych certyfikatów.
19. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
20. W przypadku, gdy FM MOBILE stwierdzi jakiegokolwiek działania Abonenta lub usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, w tym Urządzeń telekomunikacyjnych, wpływające negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń FM MOBILE, ma prawo wezwać Abonenta do zaprzestania takich działań, usunięcia wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na jego koszt, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu FM MOBILE może ograniczyć, a następnie wyliczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązać Umowę.
21. Uszkodzenia Sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM MOBILE lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usunane są na jego koszt.
22. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do sieci Internet w razie zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. FM MOBILE jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet będzie świadczył tą usługę na dotychczasowych warunkach, do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi, przy czym nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
23. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 22, z przyczyn leżących po stronie FM MOBILE jako dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od FM MOBILE za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy wartości Doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
24. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 22, z przyczyn leżących po stronie FM Mobile jako nowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od FM MOBILE za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy wartości Doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
25. W przypadku, o którym mowa w ust. 23 i 24 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu o którym mowa w ust. 22 do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

§6 OPŁATY

1. Zakres świadczonych przez FM MOBILE usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o

kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM MOBILE lub na stronie internetowej www.fmmobile.pl.

2. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
3. Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowania konta. Każde kolejne Doładowanie konta powiększa Limit konta o kwotę doładowania. Kwota doładowania musi być liczbą całkowitą.
4. Wyjątek stanowią bonusy lub kupony, dla których wartość doładowania jest ściśle określona profilem bonusu lub kuponu i nie może zostać zmieniona. Wartość bonusu lub kuponu określona jest w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
5. Po wyczerpaniu przez Abonenta Limitu konta lub po upływie Okresu aktywnego możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących i wiadomości SMS oraz wykonywanie połączeń z Numerami Alarmowymi. Dalsze korzystanie z usług z wykorzystaniem Karty SIM jest uzależnione od Doładowania konta. Dalsze świadczenie usług tj. połączenia wychodzące, wiadomości SMS, wiadomości MMS, transmisja danych, zostają zawieszane. Jest to Okres pasywny.
6. W przypadku, jeżeli Abonent nie zrealizuje Doładowania konta przed upływem Okresu pasywnego, FM MOBILE dokonuje blokady połączeń przychodzących.
7. W ciągu 30 dni od dnia upływu Okresu pasywnego Abonent ma jeszcze możliwość odnowienia działania konta (tj. utrzymania numeru przypisanego do Karty SIM) poprzez Doładowanie konta.
8. Po upływie okresu wskazanego w ust. 7 następuje dezaktywacja konta, co oznacza całkowite zaprzestanie świadczenia usług i likwidację konta.

§7 WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Numer telefonu ustala i nadaje FM MOBILE.
2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.
3. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
4. 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.fmmobile.pl;
2) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
3) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
4) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;
5) informacje dotyczące rozliczeń finansowych.
5. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny cennik.
6. Dostawca Usług ma prawo rejestrować treść połączeń z BOK w celu udokumentowania w szczególności składanych Zamówień lub reklamacji, a także w celu usprawnienia obsługi Abonentów. Abonent jest informowany o fakcie rejestracji połączeń z BOK.
7. FM MOBILE jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.
8. Abonent, który skorzystał z Rejestracji, ma prawo żądać od Dostawcy Usług dostarczenia podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który obejmuje wyłącznie usługi wykonane po dniu złożenia przez Abonenta takiego żądania. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
9. Abonent, który skorzystał z Rejestracji, ma prawo zwrócić się z żądaniem w formie pisemnej do Dostawcy Usług o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który obejmuje usługi wykonane w miesiącu poprzedzającym miesiąc, w którym Abonent złożył żądanie. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
10. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 9 powyżej, może zostać dostarczony Abonentowi za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez Abonenta żądania.
11. Wykaz usług, o których mowa w ust. 8 oraz ust. 9 powyżej są przesyłane Abonentowi listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany w formularzu rejestrowym lub w inny sposób uzgodniony z Abonentem.
12. FM MOBILE jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.
13. Funkcjonalność niektórych usług FM MOBILE, nabytych przez Abonenta, może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku nabycie lub rezygnacja z usługi następuje wyłącznie na zlecenie Abonenta.
14. Przy zmianie FM MOBILE na innego Operatora Abonent, który skorzystał z Rejestracji, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru telefonu do istniejącej sieci innego Operatora. Regulamin określający zasady przenoszenia Numeru telefonu do sieci innego operatora jest dostępny w siedzibie FM MOBILE, w BOK oraz na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
15. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
16. Abonent zobowiązuje się do:
1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
2) nieużywania Karty SIM aktywowanych w sieci w Adapterach bez zgody FM MOBILE;
3) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i/lub Adaptera kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
4) niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci FM MOBILE) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody FM MOBILE;
5) niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i Karty SIM i/lub Adaptera niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę FM MOBILE lub osób trzecich;
6) nieudostępniania bez zgody FM MOBILE innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;
7) niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących wykorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta;
8) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści o charakterze marketingowym;
9) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów i/lub Klientów FM MOBILE, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
10) nie generowania Sztucznego Ruchu telekomunikacyjnego w sieci FM MOBILE, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej liczby lub czasu

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

- zmian w życie poprzez podanie do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.fmmobile.pl, a także Abonentowi, który skorzystał z Rejestracji doręcza propozycję zmian w formie pisemnej albo na żądanie Abonenta na wskazany w formularzu rejestrowym adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Korespondencja kierowana do Abonenta, który skorzystał z Rejestracji, będzie przesyłana na adres wskazany w formularzy rejestrowym lub formularzu aktualizującym.
 3. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM MOBILE mogą być składane telefonicznie przez BOK, po dokonaniu przez konsultanta BOK weryfikacji Abonenta, który skorzystał z Rejestracji.
 4. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Abonenta w trakcie dokonywanej przez konsultanta BOK weryfikacji Abonenta, konsultant BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji.
 5. Jeśli dokonano weryfikacji Abonenta zgodnie z zasadami, o których mowa powyżej, FM MOBILE uznaje, że zmiana lub nabycie usług FM MOBILE zostały Zamówione przez Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika, w związku z tym FM MOBILE bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.
 6. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:
 - 1) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
 - 2) zmianą Numeru telefonu;
 - 3) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
 7. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM MOBILE. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy telefoniczne z Abonentem w BOK są nagrywane i archiwizowane.
 8. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.
 9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.
 10. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.
 11. Regulamin nie wiąże Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów, w tym mógłby stanowić niedozwolone klauzule umowne.
 12. Regulamin obowiązuje od dnia **21.12.2020 r.**