

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA ABONENTÓW W OFERCIE NA KARTĘ (PRE-PAID)

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych 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, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 7323, zwaną dalej Dostawcą Usług lub FM GROUP Mobile.

§2 DEFINICJE

Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

Abonent w ofercie na kartę (Abonent) – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM GROUP Mobile poprzez dokonanie czynności faktycznych, polegających na włączeniu się do sieci FM GROUP Mobile lub żądający ich świadczenia albo udostępnienia takich usług;

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 GROUP Mobile poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;

Cennik – zestawienie cen usług świadczonych przez FM GROUP Mobile oraz innych chłopi należności wraz z zasadami ich naliczania dostępnym w siedzibie FM GROUP Mobile oraz na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupphone.pl;

Dane lokalizacyjne – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, także dane o lokalizacji wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku;

Dane transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne;

Doładowanie Konta – czynność Abonenta polegająca na przekazaniu Dostawcy Usług Telekodu za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego z Kartą SIM lub wykonaniu innej czynności dopuszczalnej przez Dostawcę Usług w celu zwiększenia Limitu konta;

Dostawca Usług – FM GROUP Mobile, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca 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 GROUP Mobile do momentu zaprzestania świadczenia usług;

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zamierzająca korzystać z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM GROUP Mobile w ofercie na kartę (pre-paid);

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 wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;

Limit Konta – kwota wyrażona w złotych polskich, łączna ilość lub czas połączeń, SMS, MMS lub innych jednostek służących do mierzenia ilości usług, w ramach których Abonent może korzystać z usług;

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 wykorzystanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udostępnieniu ich osobom trzecim bez zgody FM GROUP Mobile. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstanie 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, informacja o numerach alarmowych zamieszczona są m.in. na stronie internetowej www.fmgroupphone.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 w czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), umożliwiającym uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;

Okres Aktywny – podany do wiadomości Abonenta czas określony w dniach, od dnia włączenia do sieci albo od ostatniego Doładowania konta, w którym Użytkownik może wykonywać i odbierać połączenia oraz korzystać z innych usług do wysokości aktualnego Limitu konta;

Okres Pasywny – podany do wiadomości Abonenta czas, rozpoczynający się po Okresie aktywnym, określony w dniach, w którym Użytkownik może odbierać przychodzące połączenia i wiadomości SMS, wykonywać połączenia do numerów alarmowych oraz Doładować konto;

Operator – inny niż FM GROUP Mobile, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;

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

Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Abonentów w ofercie na kartę (pre-paid)”;

Rejestracja – wprowadzenie danych do systemu obsługującego abonentów z wypełnionego i doręzonego przez Abonenta do FM GROUP Mobile formularza rejestracyjnego;

Telekarta – karta zawierająca zabezpieczony Telekod, umożliwiająca Abonentowi zasilenie konta;

Telekod – kombinacja cyfr, umożliwiająca zasilenie konta Abonenta;

Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a FM GROUP Mobile poprzez dokonanie przez Abonenta czynności faktycznych;

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;

Wartość konta – określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta na korzystanie z usług świadczonych przez FM GROUP Mobile dostępnych dla Abonenta;

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

§3 ZAKRES REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego. FM GROUP Mobile może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związanych z organizowanymi promocjami.

2. Postanowienia odrębnych regulaminów, w szczególności promocyjnych, inne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§4 ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

- Dostawca Usług na zasadach określonych w Cenniku oferuje:
 - usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług 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 u Dostawcy Usług, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych operatorów współpracujących oraz w sieciach innych operatorów określone w Cenniku.
- FM GROUP Mobile świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez FM GROUP Mobile na poszczególnych obszarach jest różnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK oraz na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl.
- Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
- Dostawca Usług może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.
- Dostawca usług umożliwia korzystanie z sieci innych Operatorów, stosownie do zawartych z tymi Operatorami umów. Lista tych Operatorów i krajów, w których działają dostępna jest w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK lub na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl. W uzasadnionych przypadkach Dostawca Usług może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych Operatorów. Stosowne informacje będą za pośrednictwem kanałów informacyjnych (siedziba FM GROUP Mobile lub www.fmgroupphone.pl).
- Podczas realizacji połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych Operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta oraz warunki finansowe rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Dostawcę Usług.
- Usługi realizowane w sieciach innych Operatorów świadczone będą z jakością gwarantowaną przez tych Operatorów.
- Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.
- Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.
- W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy, FM GROUP Mobile zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile do styku sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile z siecią innych Operatorów, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Dostawca Usług świadczy Abonentowi bezpłatne usługi połączeń z Numerami Alarmowymi na terenie Polski. Usługi te są świadczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa z uwzględnieniem ograniczeń występujących w związku z ukształtowaniem terenu.
- Dostawca Usług może podjąć uzasadnione środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych mające na celu eliminację przekazu komunikatu/ów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM GROUP Mobile, w tym poprzez przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług.
- Dostawca Usług będzie informował Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych za pomocą wiadomości SMS na Numer telefonu na którym został uruchomiony dany pakiet transmisji danych. Abonent może na bieżąco kontrolować zużycie ww. pakietu danych poprzez kontakt telefoniczny z BOK i/lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę Usług.
- Dostawca Usług zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
- Dostawca Usług zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
- Dostawca Usług dokonuje we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. pomiarów ruchu w sieci FM GROUP Mobile. Jeśli dokonany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, FM GROUP Mobile we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci FM GROUP Mobile, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur FM GROUP Mobile może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci FM GROUP Mobile, dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci FM GROUP Mobile lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci FM GROUP Mobile. Stosowne procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych w sieci FM GROUP Mobile.

§5 ZAWARCIE UMOWY

- Umowa z Abonentem zostaje zawarta z osobą, która nabydzie Kartę SIM oraz włączy się do sieci FM GROUP Mobile. Abonent zawierający umowę na odległość wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług w momencie włączenia się do sieci. Od chwili włączenia się do sieci, FM GROUP 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 GROUP Mobile, BOK lub na stronie internetowej www.fmgroupphone.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 GROUP Mobile. Abonent, który skorzystał z Rejestracji zobowiązany jest powiadomić FM GROUP 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 GROUP Mobile formularza aktualizującego zawierającego aktualne dane Abonenta.
- Abonent objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA ABONENTÓW W OFERCIE NA KARTĘ (PRE-PAID)

7. W szczególnych przypadkach FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia stosownych dokumentów lub informacji potwierdzających zgodność z rzeczywistością danych zamieszczonych przez Abonenta w formularzu rejestracyjnym lub formularzu aktualizacyjnym.
8. Formularze, o których mowa powyżej, dostępne są w siedzibie FM GROUP Mobile, w BOK lub na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl.

S6 OPŁATY

1. Zakres świadczonych przez FM GROUP 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 GROUP Mobile lub na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl.
2. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
3. Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowanie konta. Każde kolejne Doładowanie konta powiększa Limit konta o kwotę doładowania. Kwota doładowania musi być liczbą całkowitą.
4. Wyjatek 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.fmgroupphone.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 zawieszono. Jest to Okres pasywny.
6. W przypadku, jeżeli Abonent nie zrealizuje Doładowania konta przed upływem Okresu pasywnego, FM GROUP 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.

S7

WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Numer telefonu ustala i nadaje FM GROUP 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.fmgroupphone.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 GROUP 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 dostarczenia 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. 4 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. 5 oraz ust. 6 powyżej są przesyłane Abonentowi listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany w formularzu rejestracyjnym lub w inny sposób uzgodniony z Abonentem.
12. FM GROUP Mobile jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.
13. Funkcjonalność niektórych usług FM GROUP 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 GROUP 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 GROUP Mobile, w BOK oraz na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl.
15. Abonent zobowiązuje się do:
1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
2) nieużywania Kart SIM aktywowanych w sieci w Adapterach bez zgody FM GROUP 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 GROUP Mobile) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody FM GROUP 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 GROUP Mobile lub osób trzecich;
6) nieudostępniania bez zgody FM GROUP Mobile innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;

7) niepodjęmowania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu 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 GROUP Mobile, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
10) nie generowania Sztucznego Ruchu telekomunikacyjnego w sieci FM GROUP 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 trwania połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią FM GROUP Mobile a innymi sieciami telekomunikacyjnymi;
11) nie używać Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczne nawiązywanie połączeń telefonicznych lub interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
12) nie generowania Sztucznego Ruchu w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne), współdzieliana na wezwanie FM GROUP Mobile przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej;
13) nie generowania Nadużycia Telekomunikacyjnego.
16. Działania wymienione w §7 ust. 15 pkt. 1-13 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnia FM GROUP Mobile do natychmiastowego zablokowania lub wyłączenia usług telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM.
17. Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie (SMS, USSD) lub pisemnie w przypadku, gdy Abonent dokonał Rejestracji przed dokonaniem zablokowania lub wyłączenia usług.

S8

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. FM GROUP Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub niewywiązywania się przez Abonenta z obowiązków wynikających z postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika albo regulaminów promocji.
2. FM GROUP 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 GROUP Mobile ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 4-8.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu, Abonentowi który skorzystał z Rejestracji przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego miesięcznego użycia liczonego według średniego miesięcznego użycia z ostatnich 3 (trzech) miesięcy przed dniem złożenia reklamacji. W przypadku gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu, w jakim Abonent pozostaje stroną Umowy.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu, Abonentowi który skorzystał z Rejestracji przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych opłat za tą usługę z ostatnich 3 (trzech) miesięcy. W przypadku gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, w jakim Abonent pozostaje stroną Umowy.
6. Zasada odpowiedzialności, o której mowa w ust. 5 ma zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych.
7. 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. 3-5 nie podlega kumulacji.
8. W przypadku Konsumenta, zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług, o których mowa w ust. 3-6 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.
9. FM GROUP 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 GROUP Mobile telefonicznie +48 71 327 00 02, za pomocą poczty elektronicznej e-mail: bok@fmgroupphone.pl.
10. 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 GROUP Mobile istnienia awarii lub usterki.
11. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta w ramach świadczonych usług.
12. 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.
13. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości i bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Telekomunikacyjną.
14. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.
15. Nieodwołone 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.
16. Nieodwołone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub bez właściwych certyfikatów.
17. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
18. W przypadku, gdy FM GROUP Mobile stwierdził jakiegokolwiek działania Abonenta lub usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, w tym Urządzeń telekomunikacyjnych, wpływające negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń FM GROUP Mobile, ma prawo wezwać Abonenta do zażycia 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 usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązania Umowy.
19. 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.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA ABONENTÓW W OFERCIE NA KARTĘ (PRE-PAID)

§9

ZASADY NEUTRALNOŚCI SIECI

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, FM GROUP Mobile traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

2. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika ruchem lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

3. W ramach zarządzania siecią i usługami, FM GROUP Mobile stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, FM GROUP Mobile stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

4. Stosowane przez FM GROUP Mobile odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

5. FM GROUP Mobile może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega FM GROUP Mobile, w tym prawu karne- mu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonywaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązkiem wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanych przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
- zapobiec groźącym przecięciu sieci oraz łagodzić skutki przecięcia sieci, o ile równo- wadne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

6. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, w tym w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

7. Jednocześnie korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urzędzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez FM GROUP Mobile innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na jakość świadczonego przez dostawcę usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

9. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

9. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

10. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl. W miarę rozwoju sieci FM GROUP Mobile skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat

szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl.

11. PW przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, FM GROUP Mobile może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 2. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

12. FM GROUP Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem postanowień w niniejszym Regulaminie.

§10

REKLAMACJE

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:

- niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;
 - nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu (na adres: FM GROUP Mobile, ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała), telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (na adres e-mail: reklamacje@fmgroupphone.pl). 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.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów FM GROUP Mobile.
4. 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 potwierdzenia jej zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

6. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta (reklamującego);
 - określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi, okresu, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - Numer telefonu przydzielony Abonentowi, którego reklamacja dotyczy;
 - w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty;
 - numer rachunku 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;
 - datę i czytelny podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
 - w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem – zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług adresu e-mail zgłaszającego.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 3, nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8. W przypadku gdy reklamacji nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka FM GROUP Mobile rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt. 4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, FM GROUP Mobile rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

10. Reklamacja można wnieść w terminie 12 miesięcy licząc od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana. Reklamacja złożona po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM GROUP Mobile niezwłocznie zawiadamia Abonenta.

11. FM GROUP Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu, FM GROUP Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FM GROUP Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, FM GROUP Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

13. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez FM GROUP Mobile albo dzień jej zgłoszenia w FM GROUP Mobile lub w BOK.

14. FM GROUP Mobile udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- powołanie podstawy prawnej;
- rozszerzenie o uznanie lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 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

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA ABONENTÓW W OFERCIE NA KARTĘ (PRE-PAID)

przebiegiem przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

4) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM GROUP Mobile.

15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie.

16. W przypadku uznania reklamacji FM GROUP Mobile zobowiązany jest zwrócić Abonentowi należne pobrane opłaty. Zwrot należności pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie przez FM GROUP Mobile kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:

- 1) na poczet przyszłych należności (zwiększenie wartości konta), jeżeli brak dyspozycji Abonenta, o której mowa w pkt 2;
- 2) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania / siedziby Abonenta.

17. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.

18. 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.

19. Jeżeli wysłana przez FM GROUP Mobile odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, FM GROUP Mobile, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź w formie pisemnej, jako duplikat lub kopia. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, FM GROUP Mobile ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłając poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. FM GROUP Mobile nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

20. Sprawy sporne pomiędzy Konsumentem a FM GROUP Mobile dotyczące niewykonania lub nie należytego wykonania Umowy z winy FM GROUP 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 Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz.U. z 2014 r. poz. 284).

21. W przypadku sporu pomiędzy Konsumentem a FM GROUP Mobile dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym wobec FM GROUP Mobile przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa powyżej.

511

ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

1. Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą.

2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie (w BOK) lub osobiście w siedzibie FM GROUP Mobile poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

3. Dostawca Usług po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawieszając świadczenie usług przez okres 7 dni od otrzymania zgłoszenia. W tym okresie dla danej Karty SIM Dostawca Usług umożliwia jedynie realizowanie połączeń telefonicznych z Numerami Alarmowymi.

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 usług 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.

512

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Abonent będący Konsumentem i zawierający niniejszą Umowę na odległość lub poza lokalem Dostawcy Usług oświadcza, że przy zawarciu Umowy został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów za wyjątkiem określonych w ust. 5 i 6 oraz że doręczono mu wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).

2. Aby zachować 14 dniowy termin od odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. W przypadku odstąpienia od Umowy Umowę uważa się za niezawartą.

4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, o których mowa w pkt 1, w szczególności jeżeli:

- 1) FM GROUP Mobile wykonał 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 nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- 4) o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczyna się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy FM GROUP Mobile zwrócić Abonentowi wszystkie otrzymane od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6. Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, jednakże nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności nastąpi w sposób wskazany przez Abonenta.

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

513

DANE OSOBOWE I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. FM GROUP Mobile zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w przepisach powszechnie obowiązującego prawa w szczególności określonych w Prawie Telekomunikacyjnym. Nie dotyczy to przypadków gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną następuje na podstawie obowiązujących przepisów.

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 z późn. zm.). Dane osobowe uzyskane podczas Rejestracji i przekazane w trakcie wykonywania Umowy będą przetwarzane w celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie uzasadnionych 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. Dane te będą przetwarzane w okresie świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie na kartę a także przez okres wymagany przepisami prawa (m.in. dla celów rozliczeń podatków), jak również ze względu na wykonywanie obowiązków na rzecz właściwych organów administracji publicznej w zakresie obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM GROUP Mobile oraz podmioty współpracujące (w tym Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3) 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. Dane osobowe Abonenta mogą zostać umieszczone w spisie Abonentów, o ile Abonent wyrazi na to zgodę. Zgoda dotyczy zamieszczenia identyfikujących danych osobowych obejmujących: numer telefonu Abonenta, nazwiska i imiona, miejscowości oraz nazwę ulicy stałego zameldowania, w spisach Abonentów FM GROUP Mobile i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz wykorzystywanie identyfikujących danych osobowych dla potrzeb świadczenia przez FM GROUP Mobile i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych informacji o numerach telefonicznych. Zgoda obejmuje zamieszczanie danych osobowych zarówno w spisach udostępnianych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej posiadającej możliwość wyszukiwania numerów. Celem spisu abonentów jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów Abonentów. Wyrażenie zgody jest dobrowolne i zależy wyłącznie od woli Abonenta. Abonent posiada prawo dostępu do treści danych i ich poprawiania. Zgoda może być wycofana w każdym czasie w dowolny sposób.

6. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych powinna być kierowana na adres: 51-114 Wisznia Mała, ul. Wrocławska 2a, Szewce z dopiskiem „Dane Osobowe”.

7. Podmioty współpracujące (m.in. Polkomtel Sp. z o.o. 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.

8. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane przez FM GROUP Mobile.

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

10. Abonent przyjmuje do wiadomości i akceptuje występowanie przypadków, w których kierowane będą do niego komunikaty (w tym komunikaty SMS lub głosowe), w których występować mogą odwołania do nazw własnych lub oznaczeń (w tym nazw handlowych i znaków towarowych) Polkomtel Sp. z o.o. Jednocześnie FM GROUP Mobile, w zakresie istniejących wyłączeń technicznych, dołoży starań aby wyeliminować lub zminimalizować występowanie takich zdarzeń.

11. FM GROUP Mobile niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości informację o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie.

513

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dostawca Usług informuje o zmianach warunków Umowy, w tym określonych w Cenniku oraz w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie poprzez podanie do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.fmgroupphone.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 formularzu rejestrowym lub formularzu aktualizującym.

3. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM GROUP 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, konsultanta 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 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 tym FM GROUP Mobile bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.

6. Droga 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 GROUP 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 powszechnie obowiązującego prawa w szczególności Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

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

11. Regulamin obowiązuje od dnia 30.11.2016 r.

12. Regulamin nie dotyczy Umów zawartych przed dniem, o którym mowa w ust. 11.