

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W OFERCIE BEST MOVE I BEST MOVE FREE

## 51 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie Best MOVE i Best MOVE free 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 GROUP Mobile”, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7323.

## 52 UŻYTE W REGULAMINIE DEFINICJE OZNACZAJĄ:

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z FM GROUP 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 GROUP Mobile poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;

**Cennik** – zestawienie cen za usługi świadczone przez FM GROUP Mobile oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania dostępnych w siedzibie FM GROUP Mobile oraz na stronie internetowej pod adresem [www.fmgroupphone.pl](http://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;

**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 GROUP Mobile, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

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

**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 identyfikacyjny) 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 zawrzeć w formie pisemnej z FM GROUP Mobile umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

**Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)** – kod składający się z cyfr, zdefiniowany fabrycznie lub przez Abonenta zapewniający Abonentowi poprzez autoryzującą 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 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 GROUP 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 polegających 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, informacje o numerach alarmowych zamieszczone są m.in. na stronie internetowej [www.fmgroupphone.pl](http://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 abonentkich 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, pulse minut (pulse 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 zobowiązania finansowych Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Dostawcę Usług w Rachunku dniach miesięcy kalendarzowych; czas trwania danego Okresu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Okres Rozliczeniowy się rozpoczyna;

**Operator** – inny niż Dostawca Usług, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;

**Oferta Promocyjna / Promocja** – oferta FM GROUP 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.fmgroupphone.pl](http://www.fmgroupphone.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 Best MOVE i Best MOVE FREE, stanowiący integralną część Umowy;

**Sieć telekomunikacyjna** – ruchoma publiczna sieć FM GROUP Mobile;

**Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, której integralną częścią są Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług określone w Ofercie Promocyjnej; zawarta w formie pisemnej albo jeżeli Dostawca Usług dopuszcza taką możliwość w formie elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług;

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

**Urządzenie telekomunikacyjne (Urządzenie)** – urządzenie elektryczne lub elektroniczne (w tym aparat telefoniczny), przeznaczony, 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 GROUP Mobile;

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

## 53 ZAKRES REGULAMINU

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

## 54 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 niewywiązania 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 utraczonych korzyści i z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 4-10.
4. W przypadku niedotrzymania z winy FM GROUP 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 dłuższej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią 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 dłuższej 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 tę usługę z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłuższej 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. Wyплата 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 podlega 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 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](mailto:bok@fmgroupphone.pl).
12. Zgłoszenie dotyczące przerwy 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.
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.





# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W OFERCIE BEST MOVE I BEST MOVE FREE

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 usług 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 usług dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług 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). Znacznie odstępstwa od odpowiedniej wartości 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.

## §14 ZABEZPIECZENIA

1. FM GROUP Mobile może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy skutkującej nabyciem lub rozpoczęciem świadczenia nowych usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarytelności wynikającej z tej Umowy w następujących przypadkach:

- braku możliwości weryfikacji danych osobowych wskazanych w Umowie;
- podanie błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie lub przy jej zawarciu;
- braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie umowy/Abonenta;
- przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego lub innych usług;
- nie wywiązanie się lub niewywiązanie się Klienta/Abonenta z innych umów.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, FM GROUP Mobile może żądać wpłaty Kaucji na zabezpieczenie należności FM GROUP Mobile, w uzgodnionej z FM GROUP Mobile wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności FM GROUP Mobile.

3. Termin wypłacenia Kaucji wyznacza FM GROUP Mobile.

4. Abonentowi, który wpłacił Kaucję, FM GROUP Mobile będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Umowie. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

5. FM GROUP Mobile w czasie obowiązywania Umowy jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wiarytelności z kwoty wpłaconej Kaucji z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim przypadku FM GROUP Mobile w każdym czasie może zażądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do uzupełnienia pierwotnej wysokości Kaucji.

6. Kaucja podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy na rachunek bankowy wskazany pisemnie przez Abonenta lub w inny sposób ustalony z Abonentem z zastrzeżeniem ust. 5.

7. W przypadku odmowy wpłaty lub braku wpłaty Kaucji przez Abonenta, FM GROUP Mobile ma prawo ograniczyć a następnie zawiesić możliwość inicjowania przez Abonenta usług w szczególności dotyczy to poszczególnych usług określonych w Cenniku z wyjątkiem połączeń na Numery Alarmowe.

## §15 REKLAMACJE

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

- niedotrzymaniem z winy FM GROUP Mobile terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w Umowie zawartej z Abonentem;
- niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;
- nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja może być wnoszona 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 potwierdzania 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 Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - Numer telefonu przydzielony Abonentowi, którego reklamacja dotyczy;
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi telekomunikacyjnej;
  - 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. 5, upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile, przyjmująca 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. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7 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 wzywa 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. 5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi zgłoszenia, FM GROUP Mobile rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
10. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną 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, w Umowie 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;
  - rozstrzygnięcie o uznaniu 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 medyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed sądem polubownym przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 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 nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie przez FM GROUP Mobile kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
- w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec FM GROUP Mobile – na poczet tych należności;
  - w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec FM GROUP Mobile – na poczet tych należności;
  - na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania / siedziby Abonenta;
  - na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w pkt. 1 i 2.
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 przez 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 przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W OFERCIE BEST MOVE I BEST MOVE FREE

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 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 Prezese 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.

## §16 WARUNKI I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. FM GROUP Mobile ustala i nadaje Abonentowi Numer telefonu.
2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.
3. 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](http://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
4. W przypadku obsługi telefonicznej w BOK, Abonent podlega autoryzacji polegającej na weryfikacji dokumentu tożsamości i/lub innego dokumentu (wskazanego w Umowie) albo na podstawie innych danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia innych dokumentów, w przypadku wątpliwości w ustaleniu tożsamości Abonenta.
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. Gwarancja na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne udziela ich producent. Zakres, jak również czas na jaki jest udzielana gwarancja określa producent w dokumencie gwarancji. Informacje o kosztach usług serwisowych Urzędzeń telekomunikacyjnych udzielane są przez producenta i/lub podmioty świadczące takie usługi. Abonent może uzyskać informacje o autoryzowanych podmiotach świadczących usługi serwisowe urządzeń/aparatów telefonicznych w BOK oraz na stronie internetowej [www.fmgroupphone.pl](http://www.fmgroupphone.pl).
8. Abonent zobowiązany jest do:
  - 1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
  - 2) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz urządzeń aktywnych Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
  - 3) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
  - 4) nieużywania adapterów bez zgody Dostawcy Usług;
  - 5) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Dostawcy Usług) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy Usług;
  - 6) niewykorzystywania aparatu telefonicznego i Karty SIM lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego i/lub Karty SIM lub Urzędzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Dostawcy Usług lub osób trzecich;
  - 7) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
  - 8) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
  - 9) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów, bądź naruszające dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
  - 10) współdziałania na wezwanie Dostawcy Usług przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
9. Działania wymienione w ust. 8 pkt. 1-10 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnią FM GROUP Mobile do zawieszenia świadczonych usług telekomunikacyjnych lub rozwiązania Umowy z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.
10. Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie lub pisemnie.
11. W przypadku Abonentów:
  - 1) którzy byli wzywani do zapłaty;
  - 2) których należności za usługi telekomunikacyjne w danym Okresie Rozliczeniowym 2-krotnie przewyższają średnie należności z ostatnich dwóch Okresów Rozliczeniowych za usługi danego rodzaju; FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo do żądania wpłaty należności za świadczone usługi. W przypadku braku wpłaty FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo do ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wyłączenia świadczenia usług.
12. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu

udzielenia odpowiedzi na reklamację przez FM GROUP Mobile, o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.

13. Przed zastosowaniem ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wyłączenia świadczenia usług Abonentowi z przyczyn określonych w Regulaminie, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wcześniejszego poinformowania Abonenta za pośrednictwem wiadomości SMS, wiadomości e-mail na adres wskazany w Umowie lub wiadomości sieciowej USSD wyświetlanej na ekranie telefonu, wysłanej na daną Kartę SIM, o ograniczeniu lub wyłączeniu świadczenia usług dla danej Karty SIM.

## §17 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 zawieszka 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.

## §18 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. FM GROUP Mobile jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe zawarte w Umowie i przekazane w trakcie wykonywania Umowy są przetwarzane w celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez FM GROUP Mobile.
2. FM GROUP Mobile zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym. Nie dotyczy to przypadków gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną następuje na podstawie obowiązujących przepisów.
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.
4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM GROUP Mobile i 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, w tym przez okres wymagany prawem ze względu na uprawnienia właściwych organów dotyczących wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.
5. 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.
6. 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.
7. FM GROUP Mobile zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

## §19 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy 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.).
2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 30.11.2016 r.
4. Regulamin nie dotyczy Umów zawartych przez dzień, o którym mowa w ust. 3.