



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## w ofercie Na kartę

ważny od 19.04.2017 r.

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

### §2 DEFINICJE

**Abonent w ofercie na kartę (Abonent)** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE poprzez dokonanie czynności faktycznych, polegających na włączeniu się do sieci FM 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 MOBILE poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;

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

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

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

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

**Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)** – kod składający się z cyfr, zdefiniowany fabrycznie lub przez Abonenta zapewniający Abonentowi poprzez autoryzując 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 MOBILE żądania wpłaty Kaucji lub ograniczenia usług albo zawieszenia możliwości ich inicjowania przez Abonenta;

**Nadużycie Telekomunikacyjne** – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nieuiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjne lub niezgodne z prawem i obowiązującym Regulaminem wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udostępnianiu ich osobom trzecim bez zgody FM MOBILE. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące 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.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);

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

**Sztuczny Ruch** – rodzaj ruchu telekomunikacyjnego, wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem, np.: urządzeń, programów mogących generować połączenia, o założonym przez podmiot generujący w czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), umożliwiający uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;

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

**Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań finansowych Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Dostawcę Usług w Rachunku dniach miesiący kalendarzowych; czas trwania danego Okresu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Okres Rozliczeniowy się rozpoczął;

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

**Oferta Promocyjna / Promocja** – oferta FM MOBILE obejmująca szczególne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, inne niż określone w Regulaminie i Cenniku, opisana w re-

gulaminie promocji oraz innych dokumentach określających warunki promocji dostępnych na stronie [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);

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

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

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie Best MOVE free i Best MOVE, stanowiący integralną część Umowy;

**Sieć telekomunikacyjna** – ruchoma publiczna sieć FM 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 MOBILE, której szczegóły określone są w Ofercie promocyjnej;

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

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

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

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

### §3 ZAKRES REGULAMINU

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

### §4 ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

- Umowa z Abonentem zostaje zawarta z osobą, która nabędzie Kartę SIM oraz włączy się do sieci FM 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 MOBILE zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- Okres trwania Umowy jest nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej. Okres trwania Umowy może również zostać określony w regulaminie promocji.
- Z chwilą włączenia do sieci Dostawcy Usług przyjmuje się, że Abonent zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia. Regulamin dostępny jest w siedzibie FM MOBILE, BOK lub na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).
- Umowa z Abonentem obejmuje Okres aktywny i Okres pasywny. Okres aktywny rozpoczyna się w chwili zawarcia Umowy i może być wydużany poprzez Doładowanie konta.
- Abonent może zwrócić się o Rejestrację poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do FM MOBILE. Abonent, który skorzystał z Rejestracji zobowiązany jest powiadomić FM MOBILE o dokonaniu zmian danych przekazanych w formularzu rejestracyjnym w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Powiadomienie, o którym mowa powyżej, powinno nastąpić poprzez przesłanie do FM MOBILE formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Abonenta.
- Abonent objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
- W szczególnych przypadkach FM MOBILE zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia stosownych dokumentów lub informacji potwierdzających zgodność z rzeczywistością danych zamieszczonych przez Abonenta w formularzu rejestracyjnym lub formularzu aktualizacyjnym.
- Formularze, o których mowa powyżej, dostępne są w siedzibie FM MOBILE, w BOK lub na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).

### §5 OPŁATY

- Zakres świadczonych przez FM MOBILE usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM MOBILE lub na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).
- Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
- Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowania konta. Każde kolejne Doładowanie konta powiększa Limit konta o kwotę doładowania. Kwota doładowania musi być liczbą całkowitą.
- Wyjątek stanowią bonusy lub kupony, dla których wartość doładowania jest ściśle określona profilem bonusu lub kuponu i nie może zostać zmieniona. Wartość bonusu lub kuponu określona jest w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).
- 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 zawieszona. Jest to Okres pasywny.
- W przypadku, jeżeli Abonent nie zrealizuje Doładowania konta przed upływem Okresu pasywnego, FM MOBILE dokonuje blokady połączeń przychodzących.
- 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.
- Po upływie okresu wskazanego w ust. 7 następuje dezaktywacja konta, co oznacza całkowite zaprzestanie świadczenia usług i likwidację konta.

### §7 WYKONYWANIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

- Numer telefonu ustala i nadaje FM MOBILE.
- Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.
- ZA prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta,

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

w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

4. Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania Umowy obejmuje:

- 1) obsługę telefoniczną Abonenta w BOK, w tym informowanie o usługach, cenach i promocjach, informacje dostępne są również na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);
- 2) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
- 3) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
- 4) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;
- 5) informacje dotyczące rozliczeń finansowych.

5. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny cennik.

6. Dostawca Usług ma prawo rejestrować treść połączeń z BOK w celu udokumentowania w szczególności składanych Zamówień lub reklamacji, a także w celu usprawnienia obsługi Abonentów. Abonent jest informowany o fakcie rejestracji połączeń z BOK.

7. FM MOBILE jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.

8. Abonent, który skorzystał z Rejestracji, ma prawo żądać od Dostawcy Usług dostarczenia podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który obejmuje wyłącznie usługi wykonane po dniu złożenia przez Abonenta takiego żądania. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

9. Abonent, który skorzystał z Rejestracji, ma prawo zwrócić się z żądaniem w formie pisemnej do Dostawcy Usług o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który obejmuje usługi wykonane w miesiącu poprzedzającym miesiąc, w którym Abonent złożył żądanie. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

10. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 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 rejestrowym lub w inny sposób uzgodniony z Abonentem.

12. FM MOBILE jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.

13. Funkcjonalność niektórych usług FM MOBILE, nabytych przez Abonenta, może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku nabytce lub rezygnacja z usługi następuje wyłącznie na zlecenie Abonenta.

14. Przy zmianie FM MOBILE na innego Operatora Abonent, który skorzystał z Rejestracji, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru telefonu do istniejącej sieci innego Operatora. Regulamin określający zasady przenoszenia Numeru telefonu do sieci innego operatora jest dostępny w siedzibie FM MOBILE, w BOK oraz na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.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 MOBILE;
- 3) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i/lub Adaptera kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
- 4) niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci FM MOBILE) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody FM MOBILE;
- 5) niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i Karty SIM i/lub Adaptera niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę FM MOBILE lub osób trzecich;
- 6) nieudostępniania bez zgody FM MOBILE innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;
- 7) nieupodabiania 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 MOBILE, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodważania czynów nieuczciwej konkurencji;
- 10) nie generowania Sztucznego Ruchu telekomunikacyjnego w sieci FM MOBILE, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej liczby lub czasu trwania połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią FM 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 używać Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne), współdziałania na wezwanie FM MOBILE przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej;
- 13) nie generowania Nadużycia Telekomunikacyjnego.

16. Działania wymienione w ust. 15 pkt. 1-13 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważniają FM 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.

**§8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. FM 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 MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonej usługi wynikają-

cych z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z usług przez Urządzenie telekomunikacyjne (w tym aparat telefoniczny) używany przez Abonenta.

3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, FM MOBILE ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 4-10.

4. W przypadku niedotrzymania z winy FM MOBILE określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej określonej w Umowie, za każdy dzień opóźnienia.

5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu wliczonej 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 opłatę miesięczną oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.

6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie 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 przyznanego Numeru telefonu nie objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej (Dodatkowej Opłaty Stałej) za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków za tą usługę z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie 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. Wyplata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Odszkodowanie określone w ust. 3-7 nie podlegają kumulacji.

9. Zasada odpowiedzialności, o której mowa w ust. 7 ma zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi telekomunikacyjnej.

10. W przypadku Konsumenta, zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług, o których mowa w ust. 3-8 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.

11. FM MOBILE zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych objętych Umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w FM MOBILE telefonicznie +48 71 327 00 02, za pomocą poczty elektronicznej e-mail: [bok@fmgrouppmobile.pl](mailto:bok@fmgrouppmobile.pl).

12. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Odszkodowanie naliczane jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez FM MOBILE istnienia awarii lub usterki.

13. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta w ramach świadczonych usług.

14. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie (jak również jego brak) danych oraz oprogramowania w Urządzeniach telekomunikacyjnych używanych przez Abonenta oraz urządzeń do nich przyłączonych.

15. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości i bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Telekomunikacyjną.

16. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.

17. Niedozwolone jest korzystanie przez Abonenta z Urządzeń telekomunikacyjnych lub podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia pracy:

- 1) infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
- 2) urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet.

18. Niedozwolone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub bez właściwych certyfikatów.

19. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

20. W przypadku, gdy FM MOBILE stwierdzi jakiegokolwiek działania Abonenta lub usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, w tym Urządzeń telekomunikacyjnych, wpływające negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń FM MOBILE, ma prawo wezwać Abonenta do zażegnania takich działań, usunięcia wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na jego koszt, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu FM MOBILE może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązać Umowę.

21. Uszkodzenia Sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM MOBILE lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

**§9 ZASADY NEUTRALNOŚCI SIECI**

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, FM 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 końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

3. W ramach zarządzania siecią i usługami, FM MOBILE stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, IUT, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymagach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, FM 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 wymagach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie


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

określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

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

5. FM 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 MOBILE, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu 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 nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
- zapobiec groźącym przecięciu sieci oraz łagodząc skutki przecięcia sieci, o ile równoważne 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. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez FM 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 zwiększanie 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 świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

8. 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 tłumienie 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.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl). W miarę rozwoju sieci FM 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.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).

11. PW przekazywane marketingowe np. w reklamach dotyczących Usług, FM MOBILE może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczące 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 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.

**510 REKLAMACJE**

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

- niedotrzymaniem z winy FM 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. 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: [reklamacja@fmgrouppol.pl](mailto:reklamacja@fmgrouppol.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 MOBILE.

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

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w FM MOBILE, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca FM MOBILE, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FM MOBILE w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia FM MOBILE nie ma obowiązku pisemnego potwierdzenia jej zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

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 nienależytej 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-mail – zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług adresu e-mail wskazującego.

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 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. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka FM 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 wątpliwości, FM MOBILE rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

10. Reklamacja 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 MOBILE niezwłocznie zawiadamia Abonenta.

11. FM 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 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 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 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 MOBILE albo dzień jej zgłoszenia w FM MOBILE lub w BOK.

14. FM 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 mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM 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:

- na poczet przyszłych należności (zwiększenie wartości konta), jeżeli brak dyspozycji Abonenta, o której mowa w pkt 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.

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

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez FM MOBILE odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

19. Jeżeli wysłana przez FM MOBILE odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, FM 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 MOBILE ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. FM 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 MOBILE dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy z winy FM MOBILE mogą zostać rozstrzygnięte w drodze postępowania mediacyjnego (Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej) lub postępowania przed sądem polubownym działającym przy Prezie 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. Sporne sprawy cywilnoprawne pomiędzy Konsumentem a FM MOBILE dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy mogą zostać rozstrzygnięte w ramach postępowania prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823) lub postępowania przed sądem polubownym działającym przy Prezie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Postępowanie w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określane są odrębnie w przepisach prawa lub w regulaminach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich.

21. Pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezie UKE może być podany spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem będącym konsumentem.

22. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

- a) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
- b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek FM MOBILE.

23. Udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny za zgodą obu stron sporu. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, FM MOBILE każdorazowo przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie:

- a) o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, lub
- b) o odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Jeżeli FM MOBILE nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

24. Informacje na temat postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa UKE są dostępne na stronie internetowej pod adresem [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

**§11 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 MOBILE poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

3. Dostawca Usług po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawiesza 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.

**§12 ODSĄPIENIE OD UMOWY**

1. Abonent będący Konsumentem i zawierający niniejszą Umowę na odległość lub poza lokalem Dostawcy Usług oświadcza, że przy zawieraniu 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 do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

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

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

- 1) FM MOBILE wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez FM MOBILE utraci prawo odstąpienia od Umowy,
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi FM MOBILE nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy,
- 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 spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy FM GROUP Mobile zwróci 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.

**§13 DANE OSOBOWE I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

1. FM 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 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 usprawiedliwionych celów realizowanych przez FM MOBILE.

3. FM 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 Abonencie (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM 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 imienia, miejscowości oraz nazwę ulicy stałego zameldowania, w spisach Abonentów FM MOBILE i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz wykorzystywaniu identyfikujących danych osobowych dla potrzeb świadczenia przez FM MOBILE i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych informacji o numerach telefonicznych. Zgoda obejmuje zamieszczenie 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 24, 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 trwałego 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 MOBILE.

9. FM 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 MOBILE, w zakresie istniejących możliwości technicznych, dołoży starań aby wyeliminować lub zminimalizować występowanie takich zdarzeń.

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

**§13 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.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl), a także Abonentowi, który skorzystał z Rejestracji doręczając propozycję zmian w formie pisemnej albo na żądanie Abonenta na wskazany w formularzu rejestrowym adres poczty elektronicznej lub za pomocą odobnego 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 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 MOBILE uznaje, że zmiana lub nabycie usług FM MOBILE zostały Zamówione przez Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika, w związku z tym FM MOBILE bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.

6. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:

- 1) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
- 2) zmianą Numeru telefonu;
- 3) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

7. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM MOBILE. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy telefoniczne z Abonentem w BOK są nagrywane i archiwizowane.

8. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.

9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy 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 19.04.2017 r.

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