

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU W OFERCIE NETFM FREE

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie netFM 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 zwana dalej „Dostawcą Usług” lub „FM GROUP Mobile”, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7323.

### § 2 UŻYTE W REGULAMINIE DEFINICJE OZNACZAJĄ:

Użyte w Regulaminie świadczenia usługi dostępu do Internetu w ofercie netFM free definicje oznaczają:

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną pisemnej umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu 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 (Cenniki)** – zestawienie cen za świadczenie usługi dostępu do Internetu i inne cenniki usług stosownie do świadczonych na rzecz Abonenta usług wraz z zasadami ich naliczania dostępnych w siedzibie FM GROUP Mobile, w BOK oraz na stronie internetowej pod adresem www.fmgrouppmobile.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;

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

**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 autoryzację dostęp do usług telekomunikacyjnych;

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

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

**Nadużycie Telekomunikacyjne** – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nieuiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjnej lub niezgodne z prawem i obowiązującym Regulaminem wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udostępnieniu ich osobom trzecim bez zgody FM GROUP Mobile. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstawanie Sztucznego Ruchu;

**Numer telefonu (MSISDN)** – numer telefoniczny Abonenta w sieci telekomunikacyjnej przyznany w zawartej Umowie;

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

**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 kalendarzowego. 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 GROUP Mobile obejmująca szczególne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, inne niż określone w Regulaminie i Cenniku, opisana w regulaminie promocji;

**Opłata Abonamentowa** – opłata stała ponoszona przez Abonenta za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z Siecią Telekomunikacyjną Dostawcy Usług, niezależnie od umożliwienia do realizacji lub zrealizowanej liczby połączeń. W Opłacie Abonamentowej mogą być uwzględnione usługi dodatkowe, pule minut (pule wiadomości SMS, MMS), pakiety kwotowe, 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;

**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 usługi dostępu do Internetu w ofercie netFM free stanowiący integralną część Umowy;

**Umowa** – Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, której integralną częścią są Regulamin, Cennik i/lub promocyjne warunki związa-

ne 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;

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

**Usługa** – usługa dostępu do Internetu świadczona przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta na podstawie Umowy;

**Technologia 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, w tym Usług.

### § 3 ZAKRES REGULAMINU

1. Usługa jest udostępniana przez FM GROUP Mobile na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz jeśli Umowę zawarto w ramach promocji – zgodnie z regulaminem tej promocji, a także zgodnie z Cennikiem, stanowiącym załącznik do Umowy.

2. Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.

3. FM GROUP Mobile może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.

4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, w szczególności promocyjnych, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### § 4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

1. FM GROUP Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub niewywiązywania się przez Abonenta z obowiązków wynikających z postanowień Umowy, Regulaminu albo regulaminów promocji.

2. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług wynikających z niesięgnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z Usługi przez Urządzenie telekomunikacyjne służące do transmisji danych używane przez Abonenta.

3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy FM GROUP Mobile ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad określonych poniżej.

4. W przypadku niedotrzymania z winy FM GROUP Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dotyczących przyznanego Numeru telefonu, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w postaci kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień opóźnienia, maksymalnie do wysokości miesięcznej Opłaty Abonamentowej za usługi będące przedmiotem Umowy, w wysokości obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usług.

5. Dostawca Usług jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeśli niedotrzymanie terminu uruchomienia usługi wynikało z winy lub innego działania Abonenta.

6. FM GROUP Mobile zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z Usługi objętej 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, e-mail: bok@fmgrouppmobile.pl.

7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich usług dotyczących przyznanego Numeru telefonu wliczonych w Opłatę Abonamentową trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w postaci kary umownej w wysokości 1/15 średniej Opłaty Abonamentowej, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią opłatę miesięczną oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.

8. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w postaci kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.

9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu nie objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w postaci kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej (Dodatkowej Opłaty Stałej) za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków za tą usługę z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.

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

11. Wyplata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Odszkodowania określone w ust. 7-9 nie podlegają kumulacji.

12. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z opóźnień, zakresu i nieścisłości przesyłanych danych oraz za treść i zawartość danych przesyłanych w ramach połączeń z APN: www.fmgmobile.pl, Internet, wap lub z prywatnymi APN.

13. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niekompatybilność oprogramowania lub sprzętu komputerowego, używanego przez Abonenta, z oprogramowaniem i modemem oferowanym w ramach Umowy.

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

15. 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.

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

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

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU W OFERCIE NETFM FREE

18. 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.

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

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

21. W przypadku, gdy FM GROUP 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 GROUP Mobile, ma prawo wezwać Abonenta do zaprzestania takich działań, usunięcia wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na jego koszt, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu FM GROUP Mobile może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązać Umowę.

22. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM GROUP Mobile lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

### §5

#### ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

1. FM GROUP Mobile może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.

2. FM GROUP Mobile świadczy Usługę w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres Usługi oferowanej przez FM GROUP Mobile na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia Usługi dostępne są w FM GROUP Mobile pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce (55-114 Wisznia Mała), w BOK i na stronie internetowej [www.fmgroupphone.pl](http://www.fmgroupphone.pl).

3. FM GROUP Mobile umożliwia korzystanie z sieci innych Operatorów, stosownie do zawartych z tymi Operatorami umów. Lista tych Operatorów i krajów, w których działają dostępna jest w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK lub na stronie internetowej [www.fmgroupphone.pl](http://www.fmgroupphone.pl). W uzasadnionych przypadkach Dostawca Usług może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych Operatorów. Stosowne informacje przekazywane będą za pośrednictwem kanałów informacyjnych (siedziba FM GROUP Mobile lub [www.fmgroupphone.pl](http://www.fmgroupphone.pl)).

4. Podczas realizacji połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych Operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta oraz warunki finansowe rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Dostawcę Usług.

5. Usługi realizowane w sieciach innych Operatorów świadczone będą z jakością zapewnianą przez tych Operatorów.

6. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy, FM GROUP Mobile zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile do styku sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile z siecią innych Operatorów, chyba że Umowa stanowi inaczej.

7. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez FM GROUP Mobile mogą wynikać z instalacji w Urządzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności zainstalowanych w pamięci Urządzenia elementów graficznych, dźwiękowych, implementacji w oprogramowaniu Urządzenia aplikacji wspierających usługi FM GROUP Mobile, aplikacji rozrywkowych i gier.

8. Dostawca Usług może podjąć uzasadnione środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych mające na celu eliminację przekazu komunikatu/ów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM GROUP Mobile, w tym poprzez przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług.

9. Dostawca Usług będzie informował Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych za pomocą wiadomości SMS na Numer telefonu na którym został uruchomiony dla danej Umowy.

10. Dostawca Usług informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między tym Urządzeniem oferowanym przez FM GROUP Mobile a analogicznym Urządzeniem telekomunikacyjnym dostępnym poza ofertą FM GROUP Mobile. FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie FM GROUP Mobile, negatywnie wpływają na funkcjonalność Urządzenia telekomunikacyjnego.

11. FM GROUP Mobile będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

12. FM GROUP Mobile może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.

13. Prędkość przesyłania danych uzależniona jest od: specyfikacji technicznej modemu lub routera, zasięgu sieci operatora, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.

14. W trosce o środowisko naturalne, niektóre elementy pakietu sprzedażowego, w tym modem, oferowanego w ramach Promocji mogą pochodzić z procesu regeneracji. Wszystkie elementy są pełnowartościowe i zostały objęte pełną gwarancją producenta.

### §6

#### ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. Umowa zawierana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym Dostawca Usług może dopuścić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług.

2. Umowa może zostać zawarta w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim.

3. Funkcjonalność niektórych usług FM GROUP Mobile nabytych przez Abonenta może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku nabycie lub rezygnacja z usługi następuje wyłącznie na zlecenie Abonenta.

4. Dostawca Usług rozpocznie świadczenie usługi dostępu do Internetu, określonej w Umowie, w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od daty jej zawarcia.

5. Dla każdej Taryfy przy zawarciu Umowy może zostać ustawiony Limit wydatków w wysokości co najmniej dziesięciokrotności wybranej przez Abonenta Taryfy (liczonej z fakturą w formie papierowej), obejmujący sumę należności za wszystkie usługi telekomunikacyjne świadczone przez FM GROUP

Mobile na rzecz Abonenta z wyłączeniem aktywowanych Pakietów (dodatkowych usług nieobjętych Opłatą Abonentową dla wybranej Taryfy). W trakcie obowiązywania Umowy, na wniosek Abonenta wysokość Limitu wydatków może zostać zwiększona lub zmniejszona. Zmiana Limitu wydatków może nastąpić za zgodą FM GROUP Mobile wyłącznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

### §7

1. Umowa może zostać zawarta z osobą, która, w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży ważne oryginały lub kopie dokumentów:

- 1) potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z ust. 2 i 3;
- 2) potwierdzające zameldowanie na pobyt stały;
- 3) zaświadczenia lub podobne dokumenty informujące o zatrudnieniu lub źródłach utrzymania.

2. Zawarcie Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.

3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie Umowy oraz dokonanie czynności dotyczących wykonania Umowy może nastąpić przez pełnomocników tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.

### §8

1. Abonent zobowiązuje się 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 automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego.

2. FM GROUP Mobile ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług w ramach Umowy lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym zawartych z Abonentem w przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 1.

### §9

1. Abonent FM GROUP Mobile zobowiązany jest powiadomić na piśmie lub faksem FM GROUP Mobile o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie w terminie 10 dni od dnia zaistnienia tych zmian, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany.

2. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki Rachunków, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających zmianę.

3. W przypadku niewykonania przez Abonenta będącego Konsumentem obowiązku poinformowania o zmianach uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu, FM GROUP Mobile może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

4. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i FM GROUP Mobile, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.

### §10

1. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM GROUP Mobile mogą być składane telefonicznie w BOK, po dokonaniu pozytywnej weryfikacji Abonenta.

2. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta, pracownik BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji Abonenta.

3. Jeśli dokonano weryfikacji zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1 i 2, FM GROUP Mobile uznaje, że zmiana lub nabycie usług FM GROUP Mobile zostały zamówione przez Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika, w związku z czym FM GROUP Mobile bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.

4. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:

- 1) wypowiedzeniem Umowy;
- 2) cesją Umowy na rzecz innych osób;
- 3) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
- 4) zmianą Numeru telefonu;
- 5) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

5. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM GROUP Mobile. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy z Abonentami w BOK są nagrywane i archiwizowane.

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

### §11

#### ZASADY NALICZANIA OPŁAT I DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

1. Za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z siecią Dostawcy Usług, niezależnie od umożliwionej do realizacji lub zrealizowanej liczby połączeń, pobierana jest Opłata Abonentowa. W Opłacie Abonentowej mogą być uwzględnione usługi dodatkowe, pakietu kwotowe, jeśli Umowa, Cennik lub regulamin promocji tak stanowią. Opłata Abonentowa pobierana jest w okresie od uruchomienia Usługi do chwili likwidacji Usługi w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany Umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usługi. Wysokość opłaty za świadczone przez FM GROUP Mobile Usługi oraz zasady ich naliczania określają Cenniki lub regulaminie promocji.

2. Pierwszy Rachunek wystawiony po dacie zawarcia Umowy obejmuje Opłatę Abonentową za następny Okres Rozliczeniowy oraz rozliczenie opłat, w tym Opłaty Abonentowej za okres od dnia aktywacji usług telekomunikacyjnych dla danego numeru telefonu do końca pierwszego Okresu Rozliczeniowego.

3. Jeśli całkowita wartość netto usług zrealizowanych w danym Okresie Rozliczeniowym nie przekroczy wartości Opłaty Abonentowej netto określonej dla danego profilu usługi, wówczas opłata końcowa jest równa wartości Opłaty Abonentowej netto powiększonej o stosowny dla tej opłaty podatek VAT. W przypadku gdy całkowita wartość netto usług zrealizowanych, przekroczy wartość Opłaty Abonentowej netto, wówczas opłata końcowa jest równa wartości netto usług zrealizowanych, powiększonej o właściwy dla tych usług podatek VAT.

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU W OFERCIE NETFM FREE

4. Opłata Abonamentowa, z zastrzeżeniem ust. 5 obejmuje dostęp do Internetu w technologiach LTE, HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS w ramach połączeń z APN [www.fmgmobile.pl](http://www.fmgmobile.pl), Internet, wap lub z prywatnymi APN z zastrzeżeniem ust. 6.

5. Korzystanie z usługi dostępu do Internetu, połączeń z prywatnymi APN za pomocą pakietowej transmisji danych w Technologii LTE, HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS w ramach roamingu międzynarodowego nie jest rozliczane w ramach Opłaty Abonamentowej, ale zgodnie z warunkami cenowymi określonymi w aktualnie obowiązującym Cenniku w sieci FM GROUP Mobile, a dostępność technologii transmisji danych zależy od specyfikacji technicznej modemu lub routera oraz zasięgu sieci Operatora.

6. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty jest Dodatkową Opłatą Stałą za korzystanie z usługi w Okresie Rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie z usługi lub jednorazową opłatą za aktywację usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik lub regulamin promocji. FM GROUP Mobile świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

7. W celu eliminowania nadużyć oraz dla zapewnienia powszechnej dostępności transmisji danych i wysokiej jakości działania sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile zastrzega sobie możliwość zmiany parametrów technicznych transmisji danych, w tym obniżenie prędkości transmisji danych do 32 kb/s po przekroczeniu w jednym Okresie Rozliczeniowym:

- a) 5 GB przesłanych i odebranych danych przy wyborze Taryfy netFM free 5;
- b) 10 GB przesłanych i odebranych danych przy wyborze Taryfy netFM free 10;
- c) 20 GB przesłanych i odebranych danych przy wyborze Taryfy netFM free 20;
- d) 30 GB przesłanych i odebranych danych przy wyborze Taryfy netFM free 30;
- e) 60 GB przesłanych i odebranych danych przy wyborze Taryfy netFM free 60.

8. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy Karty SIM (USIM), będącej własnością FM GROUP Mobile oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w sieci FM GROUP Mobile. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie producenta Urządzeń, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z technologii LTE przy pomocy Urządzeń obsługujących transmisję danych LTE.

9. Dokonanie modyfikacji Usługi oraz korzystanie ze zmodyfikowanej Usługi podlega opłacie podanej w Cennikach lub regulaminie promocji.

10. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM GROUP Mobile lub na stronie internetowej [www.fmgroupphone.pl](http://www.fmgroupphone.pl).

11. Zmiany Cenników, Regulaminu i/lub regulaminów promocji dokonywane w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym nie wymagają zmiany Umowy.

12. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty, w tym Opłatę Abonamentową związaną ze świadczeniem usługami telekomunikacyjnymi zamówionymi oraz wykonanymi na jego rzecz przez FM GROUP Mobile lub innych Operatorów, według cen i zasad określonych w Cenniku lub cennikach innych Operatorów, obowiązujących w dniu wykonania usługi.

13. Wykonana Usługa rozliczana jest przez FM GROUP Mobile w Okresie Rozliczeniowym.

14. Jeżeli aktywacja karty SIM w ofercie netFM nastąpi w czasie trwania Okresu Rozliczeniowego, wówczas wysokość Abonamentu za pierwszy Okres Rozliczeniowy będzie proporcjonalna do liczby dni pozostałych do końca tego Okresu Rozliczeniowego.

15. Podstawą rozliczeń za wykonane przez FM GROUP Mobile usługi telekomunikacyjne jest Rachunek, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa stanowi inaczej, przy czym odmienny okres wynikający z Umowy nie może przekraczać jednego roku kalendarzowego.

16. Rachunek za inne świadczenia niż usługi telekomunikacyjne (np. sprzedaż Urządzeń telekomunikacyjnych) będącymi wystawiane po ich wykonaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

17. Opłata Abonamentowa i Dodatkowe Opłaty Stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia telekomunikacyjnego będącego własnością Abonenta lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie, przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia, niezależnie od jego zakresu Usług jest płatna w terminie wskazanym na Rachunku, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.

18. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonenta, wystawiane przez FM GROUP Mobile faktury mogą być przysyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

19. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy FM GROUP Mobile wskazany na w Rachunku. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień uznania rachunku bankowego FM GROUP Mobile.

20. W sytuacjach wyjątkowych, spowodowanych awariami po stronie systemów technicznych, lub innych sytuacjach niezależnych od Dostawcy Usług, FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do Rachunku za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione w Rachunku wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe.

21. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności w całości lub w części albo gdy nie uznano reklamacji, FM GROUP Mobile ma prawo dochodzenia odsetek ustawowych, które zostaną wskazane w Rachunku lub innym dokumencie. Odsetki ustawowe są naliczane za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.

22. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, FM GROUP Mobile wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty, z zastrzeżeniem ust. 21.

23. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi przez co najmniej 10 dni, po uprzednim wezwaniu za pośrednictwem wiadomości SMS, e-mail, listem lub w inny sposób do uregulowania przeterminowanej należności, FM GROUP Mobile ma prawo zawiesić Abonentowi inicjowanie usług wynikających z zawartej Umowy a następnie rozwiązać Umowę.

24. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi wraz z Rachunkiem podstawowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych w poprzednim Okresie Rozliczeniowym.

25. Dostawca Usług na wniosek Abonenta doręcza Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych we wskazanym przez niego Okresie Rozliczeniowym. Za sporządzenie takiego wykazu Dostawca Usług pobiera każdorazowo opłatę w wysokości określonej w Cenniku. Abonent ma prawo żądać szczegółowego wykazu usług z okresu maksymalnie 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia z wnioskiem.

26. Opłaty za połączenia na numery specjalne i międzynarodowe, SMS i MMS na numery specjalne (SMS Premium, MMS Premium) oraz połączenia w roamingu międzynarodowym, w tym transmisja danych są naliczane poza Opłatą Abonamentową zgodnie z Cennikami obowiązującymi w FM GROUP Mobile.

### §12 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 wiarygodności wynikającej z tej Umowy

w następujących przypadkach:

- 1) braku możliwości weryfikacji danych osobowych wskazanych w Umowie;
  - 2) podanie błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie lub przy jej zawarciu;
  - 3) braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie umowy/Abonenta;
  - 4) przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego lub innych usług;
  - 5) nie wywiązanie się lub nie wywiązywanie 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 wpłacenia 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 wierzytelności 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 niezwłoczemu 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.

### §13 REKLAMACJE

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

- 1) niedotrzymaniem z winy FM GROUP Mobile terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w Umowie zawartej z Abonentem;
  - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;
  - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu (na adres: FM GROUP Mobile, ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała), telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (na adres e-mail: [reklamacje@fmgroupphone.pl](mailto:reklamacje@fmgroupphone.pl)). Reklamacje mogą być składane także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez FM GROUP Mobile.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów FM GROUP Mobile.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w FM GROUP Mobile, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FM GROUP Mobile w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia FM GROUP Mobile nie ma obowiązku pisemnego potwierdzenia jej zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
6. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależytej wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 3) Numer telefonu przydzielony Abonentowi, którego reklamacja dotyczy;
  - 4) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi telekomunikacyjnej;
  - 5) w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty;
  - 6) 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;
  - 7) datę i czytelny podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
  - 8) 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 § 12 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 wyzywa 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 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 pi-



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU W OFERCIE NETFM FREE

semnej 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:

- 1) powołanie podstawy prawnej;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM GROUP Mobile.

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

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

- 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec FM GROUP Mobile – na poczet tych należności;
- 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec FM GROUP Mobile – na poczet tych należności;
- 3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania siedziby Abonenta;
- 4) 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 przed upływem tego terminu przez FM GROUP Mobile odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

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

20. Sprawy sporne pomiędzy Konsumentem a FM GROUP Mobile dotyczące niewykonania lub nie należytego wykonania Umowy z winy FM GROUP Mobile mogą zostać rozstrzygnięte w drodze postępowania mediacyjnego (Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej) lub postępowania przed sądem polubownym działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, po wyczerpaniu drogi postępowania Reklamacyjnego. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz.U. z 2014 r. poz. 284).

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

### §14

#### 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. W przypadku zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego gwarancja udzielana jest przez producenta. Zakres, jak również czas na jaki jest udzielana gwarancja określa producent w dokumencie gwarancji. Informacje o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielane są przez producenta i/lub podmioty świadczące takie usługi. Abonent może uzyskać informacje o autoryzowanych podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń telekomunikacyjnych 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) nie używania Karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych, do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”;
- 3) nie używania Karty SIM do generowania ruchu, który ma charakter Denial of Service;
- 4) nie używać Karty SIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji promowania towarów lub usług;
- 5) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz urządzeń aktywnych Dostawcy Usług oraz sieci Internet w szczególności nie wykorzystywania Karty SIM bez zgody FM GROUP Mobile do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych;
- 6) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego kradzione, bez homologacji lub bez certyfikatu;
- 7) nieużywania Adapterów bez zgody Dostawcy Usług;
- 8) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Dostawcy Usług) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy Usług;
- 9) niekorzystywania aparatu telefonicznego i Karty SIM lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego i/lub Karty SIM lub Urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Dostawcy Usług lub osób trzecich;
- 10) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
- 11) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
- 12) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów, bądź naruszające dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
- 13) 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.

### §15

#### 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 FM GROUP Mobile pod adresem ul. Wrocławska 2a, Szewce (55-114 Wisznia Mała) poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
3. Dostawca Usług po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawiesza świadczenie Usługi przez okres 7 dni od otrzymania zgłoszenia.
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 Usługi 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.

### §16

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

### §17

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie w szczególności 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 19.10.2015 r.