

Regulamin dotyczący warunków realizacji uprawnień abonentów związanych ze zmianą dostawcy roamingu międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (zwany dalej „Regulaminem”)

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa warunki realizacji uprawnień abonentów związanych ze zmianą dostawcy roamingu międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego obowiązujący w FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu 51-129 Wrocław, ul. Żmigrodzka 247, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000285976, wysokość kapitału zakładowego opłaconego w całości wynosi 50.000 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), o numerze NIP: 895-188-78-63, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 7323, zwaną dalej FM GROUP Mobile.
2. Regulamin został wydany na podstawie art. 4 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. U. UE. L. z 2012 r. nr 172 poz. 10).
3. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia pisane wielką literą a nie zdefiniowane inaczej w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnej, w tym w innych załącznikach do umowy, w szczególności w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. dla Abonentów”. Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy,

APN (ang. Access Point Name) - punkt dostępowy sieci, za pośrednictwem którego Urządzenie końcowe może korzystać z usług wykorzystujących transmisję danych,

ARP (ang. Alternative Roaming Provider) – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi Roamingu Regulowanego inny niż FM GROUP Mobile Sp. z o.o.,

Dostawca – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi Roamingu Regulowanego, w tym FM GROUP Mobile Sp. z o.o. oraz ARP,

EOG – teren państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Islandii, Lichtensteinu i Norwegii,

Roaming Regulowany – detaliczne usługi telekomunikacyjne umożliwiające wykonywanie lub odbieranie połączeń, wysyłanie lub odbieranie wiadomości SMS lub dokonywanie transmisji danych z komutacją pakietów, wykonywane w całości w EOG, podczas pobytu w innym państwie z EOG niż Rzeczpospolita Polska, świadczone zgodnie z Rozporządzeniem,

LBO (ang. Local BreakOut) - usługa transmisji danych w Roamingu Regulowanym, tymczasowo lub stale świadczona Abonentom korzystającym z roamingu przez ARP, bezpośrednio w sieci odwiedzanej i bez konieczności zmiany Karty SIM lub Urządzenia końcowego przez Abonenta,

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Umowa) – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a FM GROUP Mobile Sp. z o.o., zawarta w formie pisemnej (post-paid) lub poprzez dokonanie czynności faktycznych.

Roaming Regulowany w pakiecie – usługa obejmująca zapewnienie przez ARP jednocześnie łączności głosowej, wiadomości SMS i transmisji danych w Roamingu Regulowanym,

Rozporządzenie – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. U. UE. L. z 2012 r. nr 172 poz. 10),

§2 WARUNKI ZMIANY DOSTAWCY

1. Abonentom korzystającym z roamingu przysługuje w każdej chwili prawo wyboru i zmiany Dostawcy, który świadczy usługi Roamingu Regulowanego pod warunkiem, że Dostawca taki zawarł z/naz rzecz FM GROUP Mobile umowę umożliwiającą realizację żądania Abonenta w zakresie, którym mowa w niniejszym Regulaminie. Lista ARP dostępna jest na stronie internetowej pod adresem www.fmgroumobile.pl.
2. Zmiana Dostawcy może być dokonana przez Abonenta w dowolnym momencie, w każdym planie taryfowym i jest nieodpłatna. Nie wiąże się z nią jakkolwiek abonament ani dodatkowe stałe lub okresowe opłaty odnoszące się do elementów abonamentu innych niż usługa roamingu, w porównaniu z warunkami sprzed zmiany.
3. Zmiana Dostawcy nie wymaga zmiany Urządzenia końcowego ani zmiany Karty SIM w Urządzeniu telekomunikacyjnego.
4. Zmiana Dostawcy na innego niż FM GROUP Mobile jest możliwa w przypadku, gdy zgodnie z Umową Abonent może korzystać z usługi roamingu międzynarodowego i usługa ta jest aktywna.
5. W przypadku Abonenta, który nie udostępnił FM GROUP Mobile swoich danych w związku z zawarciem Umowy, zmiana Dostawcy świadczącego Roaming Regulowany w pakiecie może nastąpić wyłącznie po zarejestrowaniu danych Abonenta w FM GROUP Mobile.
6. Abonent po zmianie Dostawcy może w każdej chwili ponownie zmienić Dostawcę, w tym na FM GROUP Mobile, z zastrzeżeniem, iż powrót przez Abonenta do usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez FM GROUP Mobile odbywa się na różnych zasadach, w zależności od tego, czy ARP, z którym Abonent zawarł umowę świadczy usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie lub LBO.
7. Skorzystanie z usług ARP świadczącego usługi LBO jest możliwe w przypadku, gdy ARP działa w sieci operatora telekomunikacyjnego, który zawarł umowę roamingową z/naz rzecz FM GROUP Mobile.
8. Obowiązek udzielenia wszelkich informacji dotyczących oferty ARP, w tym szczegółowych zasad i warunków korzystania z usług danego ARP, zwłaszcza co do możliwości i sposobu zawarcia umowy z danym ARP, udziela wyłącznie ARP.
9. Informacja o ARP świadczących usługę LBO, z którymi Abonent może zawrzeć umowę, jest udzielana wyłącznie przez tych ARP.
10. Zmiana Dostawcy dotyczy zmiany podmiotu świadczącego Roaming Regulowany, tj. wewnątrz EOG, chyba, że umowa zawarte przez FM GROUP Mobile lub na jego rzecz z ARP umożliwia danemu ARP świadczenie usług Abonentowi również poza EOG. Informacje o możliwości zmiany dostawcy usługi roamingu międzynarodowego poza EOG Abonent może uzyskać wyłącznie od ARP.
11. Zgodnie z Rozporządzeniem, FM GROUP Mobile nie jest obowiązany do umożliwienia Abonentowi zmiany dostawcy usług roamingu w zakresie wykraczającym poza Roaming Regulowany.

12. Abonent może wybrać i zmienić zarówno Dostawcę, który świadczy usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, tj. obejmujące łącznie usługę połączeń głosowych, przesyłania wiadomości SMS oraz transmisji danych, jak i wybrać oraz zmienić Dostawcę, który świadczy usługę LBO, tj. usługę transmisji danych realizowaną bezpośrednio w sieci odwiedzanej. Jeśli Abonent korzysta już z usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie świadczonej przez ARP, to może bez rozwiązywania umowy z tym ARP równocześnie skorzystać z usług LBO realizowanych przez jednego lub wielu odrębnych ARP.
13. Nie jest możliwa zmiana Dostawcy, która prowadziłaby do świadczenia Abonentowi przez ARP usług w zakresie:
 - a) wyłącznie połączeń głosowych lub
 - b) wyłącznie przesyłania wiadomości SMS lub
 - c) wyłącznie przesyłania wiadomości SMS i połączeń głosowych.
14. W celu zmiany Dostawcy Abonent powinien skontaktować się bezpośrednio z ARP oraz zawrzeć z ARP umowę, przy czym:
 - a) Dostawca świadczący usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie jest odpowiedzialny wobec Abonenta za przekazanie FM GROUP Mobile informacji o żądaniu zmiany przez Abonenta Dostawcy. Dostawca świadczący usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie oraz FM GROUP Mobile, na podstawie zawartej umowy, współdziałają w celu wykonania żądania Abonenta.
 - b) Dostawca świadczący usługę LBO jest odpowiedzialny za przekazanie Abonentowi wyczerpującej informacji o działaniach, które Abonent powinien podjąć w celu dokonania prawidłowej konfiguracji Urządzenia, aby umożliwić Abonentowi korzystanie z usługi LBO.
15. FM GROUP Mobile informuje, że w wyjątkowych okolicznościach dostęp Abonenta do usług świadczonych przez ARP może być zablokowany. Obejmuje to przypadki:
 - a) gdy zgodnie z Umową zostanie zablokowana możliwość inicjowania wszystkich usług lub usług roamingu przez Abonenta albo zgodnie z Umową nastąpi zawieszenie przez FM GROUP Mobile świadczenia na rzecz Abonenta wszelkich usług lub usług roamingu,
 - b) gdy taka możliwość wynika z umowy zawartego pomiędzy ARP oraz FM GROUP Mobile.
16. Ze względu na uwarunkowania technologiczne realizacji Roamingu Regulowanego w pakiecie, Abonent, w odniesieniu do jednego numeru telefonicznego, nie może korzystać z usług więcej niż jednego Dostawcy świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie jednocześnie.
17. Jeśli Abonent zawrze umowy z więcej niż jednym ARP świadczącym usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, to FM GROUP Mobile rozpocznie realizację żądania Abonenta w odniesieniu do każdej kolejnej otrzymanej od ARP informacji o żądaniu Abonenta, zgodnie z kolejnością otrzymywania informacji od ARP.
18. Zmiana Dostawcy świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie nastąpi w ciągu jednego dnia roboczego (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) po dniu zawarcia przez Abonenta umowy z ARP, jeśli ARP prawidłowo powiadomi FM GROUP Mobile o żądaniu Abonenta, zgodnie z ust. 14 lit. a.
19. W przypadku rezygnacji Abonenta z usług ARP świadczącego Roaming Regulowany w pakiecie, po informacji uzyskanej od tego ARP FM GROUP Mobile przywraca niezwłocznie Abonenta do warunków w zakresie usług roamingu, obowiązujących Abonenta przed zmianą Dostawcy albo do usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez FM GROUP Mobile na warunkach wynikających z Rozporządzenia.
20. Abonent może w każdym momencie na własne żądanie powrócić do Roamingu Regulowanego w pakiecie świadczonego przez FM GROUP Mobile, kontaktując się

w tym celu z BOK FM GROUP Mobile. Zmiana taka odbywa się niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego dnia roboczego (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

21. Abonent może jednocześnie zawrzeć umowę z więcej niż jednym ARP świadczącym usługę LBO, a w konsekwencji Abonent może jednocześnie korzystać z usług więcej niż jednego ARP świadczącego usługę LBO, również wtedy, gdy jednocześnie korzysta z usług Dostawcy świadczącego usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie.
22. Zmiana Dostawcy świadczącego usługę LBO może po zawarciu umowy z ARP wymagać własnoręcznej konfiguracji Urządzenia telekomunikacyjnego, w tym zwłaszcza w zakresie wyboru APN oraz sieci Dostawcy świadczącego usługę LBO, zgodnie z informacjami przekazanymi przez ARP albo nastąpi automatycznie, jeśli Dostawca świadczący usługę LBO zapewnia taką możliwość.
Konfiguracja Urządzenia telekomunikacyjnego wymaga ustawienia APN, z którego korzysta Urządzenie, na APN oznaczony „euinternet” oraz wyboru sieci ARP. Oprócz powyższych działań może być również wymagane wyłączenie w Urządzeniu końcowym funkcji automatycznego wyboru sieci. Szczegółowe informacje dotyczące konfiguracji Urządzenia przekazuje wyłącznie ARP.
23. W państwie, w którym ARP lub FM GROUP Mobile realizują na rzecz Abonenta Roaming Regulowany w pakiecie, zawarcie przez Abonenta umowy z ARP świadczącym usługę LBO nie pozbawia tego Abonenta możliwości korzystania z pozostałych usługi Roamingu Regulowanego (połączeń głosowych oraz wiadomości SMS), które będą nadal realizowane przez Dostawcę świadczącego usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie.
24. Możliwość korzystania z usług ARP świadczącego usługę LBO nastąpi – o ile nic innego nie wynika z umowy zawartej przez Abonenta z ARP świadczącym usługę LBO - natychmiastowo od momentu odpowiedniej konfiguracji Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta, zgodnie z instrukcjami przekazywanymi Abonentowi wyłącznie przez ARP.
25. Abonent może w każdej chwili zaprzestać korzystania z usług LBO i powrócić do korzystania z usług transmisji danych w Roamingu Regulowanym świadczonych przez FM GROUP Mobile albo ARP świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie. W tym celu wymagana będzie od Abonenta ponowna konfiguracja Urządzenia telekomunikacyjnego poprzez zmianę APN oraz wybór sieci przypisanej FM GROUP Mobile.
26. ARP świadczący usługę LBO ma obowiązek poinformować Abonenta o sposobie przywrócenia domyślnych ustawień APN po zaprzestaniu korzystania przez Abonenta z jego usług i zapewnić funkcjonalność umożliwiającą to działanie.
27. ARP świadczący usługę LBO ma obowiązek zapewnić środki zapobiegające ryzyku automatycznego i niekontrolowanego łączenia się i pobierania danych w roamingu, zgodnie z Rozporządzeniem. ARP jest odpowiedzialny za realizację powyższego obowiązku od chwili zmiany Dostawcy świadczącego usługę LBO.
28. Z chwilą zmiany Dostawcy na ARP FM GROUP Mobile zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta usługi Roamingu Regulowanego, w zakresie zależnym od rodzaju usług, które po takiej zmianie będzie wobec Abonenta świadczył ARP. FM GROUP Mobile od tego czasu nie jest odpowiedzialny za świadczenie usług, których dotyczy zmiana. Zmiana Dostawcy nie wpływa na wynikające z Umowy zobowiązania Abonenta FM GROUP Mobile, odnoszące się do innych usług niż objęte zmianą oraz warunki Umowy, w tym na wysokość lub sposób naliczania opłat.
29. Po zmianie Dostawcy na ARP, to ARP jest wyłącznie odpowiedzialny wobec Abonenta za świadczenie Roamingu Regulowanego w pakiecie albo LBO, w tym za dostępność tych usług i wszelkie rozliczenia ich dotyczące, a także za rozpatrzenie reklamacji Abonenta związanych z tymi usługami.

30. Po zmianie Dostawcy na ARP FM GROUP Mobile przestaje być odpowiedzialny - w odniesieniu do Roamingu Regulowanego objętego zmianą - za realizację wobec Abonenta obowiązków wynikających z przepisów prawa, którym podlega Dostawca Roamingu Regulowanego, w tym obowiązków określonych w Rozporządzeniu. Informacji związanych z cenami Roamingu Regulowanego po zmianie Dostawcy Roamingu Regulowanego udziela wyłącznie ARP.
31. Po zmianie na ARP usługi Roamingu Regulowanego świadczone przez ARP nie będą uwzględniane w zestawieniach połączeń realizowanych na podstawie Umowy (podstawowy i szczegółowy wykaz wykonanych usług) i w rachunkach telefonicznych Abonenta.
32. Po zmianie Dostawcy na ARP FM GROUP Mobile nadal umożliwia Abonentowi korzystanie z dotychczasowych usług poczty głosowej.
33. W przypadku, gdy:
 - a) Umowa ulegnie rozwiązaniu (zarówno w wariantcie z przeniesieniem numeru telefonicznego do nowego krajowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, jak i w wariantcie bez przeniesienia numeru telefonicznego) albo
 - b) podmiot, który zawarł Umowę, utraci status Abonenta.

FM GROUP Mobile poinformuje ARP świadczącego usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie o wystąpieniu takiej okoliczności. W powyższych przypadkach usługi ARP, z którymi Abonent zawarł umowę, mogą być niedostępne, zaś FM GROUP Mobile nie odpowiada za dostępność tych usług.
34. W przypadku zmiany operatora krajowego nowy operator krajowy nie jest zobowiązany do obsługi usług roamingu świadczonych przez konkretnego alternatywnego dostawcę usług roamingu. W powyższym przypadku FM GROUP Mobile nie odpowiada za dostępność usług ARP.
35. Przeniesienie Numeru MSISDN do innego operatora krajowego może skutkować brakiem możliwości korzystania z usług roamingu międzynarodowego świadczonych przez danego Dostawcę z uwagi na fakt, że nowy operator krajowy, do którego przeniesiono Numer MSISDN nie jest zobowiązany do obsługi usług roamingu międzynarodowego świadczonych przez tego konkretnego Dostawcę.

§ 3 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin może ulegać zmianie, w szczególności w związku z zawarciem umów z ARP o czym FM GROUP Mobile poinformuje na stronie www.fmgroupphone.pl. Informacja o zmianach w Promocji zostanie opublikowana na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupphone.pl lub w inny sposób podana do wiadomości Abonenta.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem www.fmgroupphone.pl oraz w BOK pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała.
3. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Umowy oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93, ze zm.).
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2014 r.