



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FM GROUP MOBILE SP. Z O.O. DLA ABONENTÓW

## §5 ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

- Dostawca Usług na zasadach określonych w Cenniku oferuje:
  - usługi zapewnienia przyłączenia do Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług lub sieci innych Operatorów współpracujących;
  - usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
  - usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS);
  - usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS);
  - inne rodzaje usług dostępne u Dostawcy Usług, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych Operatorów współpracujących oraz w sieciach innych Operatorów określone w Cenniku.
- FM GROUP Mobile 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.fmgroupmobile.pl](http://www.fmgroupmobile.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.fmgroupmobile.pl](http://www.fmgroupmobile.pl)).
- Podczas realizacji połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych Operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta oraz warunki finansowe rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Dostawcę Usług.
- Usługi realizowane w sieciach innych Operatorów świadczone będą z jakością gwarantowaną przez tych Operatorów.
- Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.
- FM GROUP Mobile świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez FM GROUP Mobile na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK i na stronie internetowej [www.fmgroupmobile.pl](http://www.fmgroupmobile.pl).
- Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
- Dostawca Usług może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.
- Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.
- W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy, FM GROUP Mobile zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile do styku sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile z siecią innych Operatorów, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Dostawca Usług świadczy Abonentowi bezpłatne usługi połączeń z Numerami Alarmowymi na terenie Polski. Usługi te są świadczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa z uwzględnieniem ograniczeń występujących w związku z kształtowaniem terenu.
- Informacje dotyczące związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są zamieszczone w instrukcji obsługi/korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych. Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także dostępne w ramach aplikacji zainstalowanych w Urządzeniu telekomunikacyjnym (aparacie telefonycznym).
- 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.
- Dostawca Usług może podjąć uzasadnione środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych mające na celu eliminację przekazu komunikatów/zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM GROUP Mobile, w tym poprzez przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług.
- Dostawca Usług będzie informował Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych za pomocą wiadomości SMS na Numer telefonu na którym został uruchomiony dany pakiet transmisji danych. Abonent może na bieżąco kontrolować zużycie ww. pakietu danych poprzez kontakt telefoniczny z BOK i/lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę Usług.
- Dostawca Usług zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
- Dostawca Usług zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
- Dostawca Usług dokonuje we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. pomiarów ruchu w sieci FM GROUP Mobile. Jeśli dokonywany pomiar wykazuje stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, FM GROUP Mobile we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. uruchamia procedurę organizacji ruchu w sieci FM GROUP Mobile, mającej na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur FM GROUP Mobile może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci FM GROUP Mobile, dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci FM GROUP Mobile lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci FM GROUP Mobile. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych w sieci FM GROUP Mobile.
- 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.

## §6 ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

- Przez zawarcie Umowy FM GROUP Mobile zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz, jeśli Umowa zawierana jest w ramach promocji lub oferty specjalnej, zgodnie z regulaminem promocji lub oferty specjalnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu, Cennika oraz regulaminu promocji lub oferty specjalnej.
- Dostawca Usług zastrzega sobie prawo ustalenia w Cennikach, Regulaminach lub indywidualnie w Umowie dla Abonenta Limitu wydatków.
- 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.
- Umowa może zostać zawarta w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim.
- Umowa może zostać zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
- Umowę w imieniu i na rzecz FM GROUP Mobile zawiera osoba upoważniona przez Dostawcę Usług na podstawie pisemnego pełnomocnictwa - upoważniony pełnomocnik firmy FM GROUP Polska Artur Trawiński z zakładem głównym we Wrocławiu, 51-129 Wrocław ul. Żmigrodzka 247, wpisanej do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 898-195-35-47, REGON: 933001508.
- FM GROUP Mobile może odmówić przyjęcia wnioskowej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez FM GROUP Mobile lub posiadania przez Abonenta Zaległości Płatniczych związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość Dostawca Usług weryfikuje Abonenta w sposób określony w §10 poniżej.

- 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.

## §7

- Umowa może zostać zawarta z osobą, która w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży ważne oryginały lub kopie dokumentów:
  - potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z §7 ust. 2 i 3;
  - potwierdzające zameldowanie na pobyt stały.
- Zawarcie Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika udzielonego w formie pisemnej.
- 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.
- W szczególnych przypadkach FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie, potwierdzających m.in. możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług, takich jak:
  - potwierdzenia lub podobne dokumenty informujące o zatrudnieniu lub źródłach utrzymania;
  - potwierdzenia uregulowania Rachunków za świadczenie usług dostawy mediów, jak również usług telekomunikacyjnych.

## §8

- FM GROUP Mobile może odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia lub odmówić zawarcia Umowy w przypadku gdy:
  - stwierdzono brak możliwości technicznych świadczenia usługi;
  - nie spełnione zostały warunki określone w §7 powyżej, w szczególności braku okazania dokumentów budzących wątpliwości co do autentyczności lub uniemożliwienia skopiowania dokumentów;
  - FM GROUP Mobile ma wątpliwości co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów;
  - podczas telefonicznego składania Zamówienia lub zmiany Umowy Abonent nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;
  - FM GROUP Mobile prowadzi w stosunku do Abonenta postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z wyświadczonymi usługami telekomunikacyjnymi;
  - poprzednia lub poprzednie Umowy zawarte z Abonentem zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków Umowy lub postanowień Regulaminu przez Abonenta;
  - na żądanie Dostawcy Usług Klient/Abonent nie przedstawił poświadczonych urzędowo wymaganych przy zawarciu Umowy dokumentów;
  - Abonent odmawia wpłaty Kaucji w przypadkach określonych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku;
  - negatywnie oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec FM GROUP Mobile przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji FM GROUP Mobile uzyskiwanych z Biura Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym FM GROUP Mobile świadczył lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji.
- FM GROUP Mobile może odmówić zawarcia Umowy skutkującej nabyciem usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie:
  - dodatkowych dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą;
  - zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej Umowy, o czym mowa w §13 poniżej.
- Umowa może zostać wykonana pod warunkiem istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi.

## §9

- 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.
- Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki Rachunków Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających zmianę.
- W przypadku niewykonania przez Abonenta niebędącego 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 ujawni nowego oznaczenia lub adresu, FM GROUP Mobile może ograniczyć a następnie wykluczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- 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.
- Warunki przeniesienia Numeru telefonu do lub z sieci telekomunikacyjnej innego Operatora określone są w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej [www.fmgroupmobile.pl](http://www.fmgroupmobile.pl).

## §10

- Zlecenia dotyczące zmiany lub nabycia usług FM GROUP Mobile mogą być składane telefonicznie przez BOK, po dokonaniu pozytywnej weryfikacji Abonenta.
- W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta, pracownik BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji Abonenta.
- Jeśli dokonano autoryzacji zgodnie z zasadami opisnymi w §10 ust. 1 lub 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 tym FM GROUP Mobile bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.
- Drógą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:
  - wypowiedzeniem Umowy;
  - cesją Umowy lub części usług na rzecz innych osób;
  - przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
  - zmianą Numeru telefonu;
  - dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
- 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.
- Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FM GROUP MOBILE SP. Z O.O. DLA ABONENTÓW

- 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w 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 nienależytego wykonania Usług z winy FM GROUP Mobile mogą zostać rozstrzygnięte w drodze postępowania mediacyjnego (Przez Urząd Komunikacji Elektronicznej) lub postępowania przed sądem polubownym działającym przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej, po wyczerpaniu drogi postępowania Reklamacyjnego. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz.U. z 2014 r. poz. 284).
21. W przypadku sporu pomiędzy Konsumentem a FM GROUP Mobile dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym wobec FM GROUP Mobile przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa powyżej.

## §15

### WARUNKI I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

- FM GROUP Mobile ustala i nadaje Abonentowi Numer telefonu.
- Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.
- Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania Umowy obejmuje:
  - 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);
  - działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
  - realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
  - informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;
  - informacje dotyczące rozliczeń finansowych
- 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.
- Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik.
- Dostawca Usług ma prawo rejestrować treść połączeń z BOK w celu udokumentowania w szczególności składowych Zamówień lub reklamacji, a także w celu usprawnienia obsługi Abonentów. Abonent jest informowany o fakcie rejestracji połączeń z BOK.
- Gwarancja na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne udziela ich producent. Zakres, jak również czas na jaki jest udzielana gwarancja określa producent w dokumencie gwarancji. Informacje o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielane są przez producenta i/lub podmioty świadczące takie usługi. Abonent może uzyskać informacje o autoryzowanych podmiotach świadczących usługi serwisowe urządzeń/aparatów telefonicznych w BOK oraz na stronie internetowej [www.fmgroupphone.pl](http://www.fmgroupphone.pl).
- Abonent zobowiązany jest do:
  - korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
  - niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz urządzeń aktywnych Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
  - nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
  - nieużywania adapterów bez zgody Dostawcy Usług;
  - niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Dostawcy Usług) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy Usług;
  - niewykorzystywania 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;
  - nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
  - niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
  - niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów, bądź naruszające dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
  - współdziałania na wezwanie Dostawcy Usług przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
- Działania wymienione w ust. 1 pkt. 1-10 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnią FM GROUP Mobile do zawieszenia świadczonego usług telekomunikacyjnych lub rozwiązania Umowy z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.
- Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie lub pisemnie.
- W przypadku Abonentów:
  - którzy byli wzywani do zapłaty;
  - 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.
- 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.
- 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.

## §16

### ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

- Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie (w BOK) lub osobiście w siedzibie FM GROUP Mobile poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
- Dostawca Usług po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawieszka świadczenie usług przez okres 7 dni od otrzymania zgłoszenia. W tym okresie dla danej Karty SIM Dostawca Usług umożliwia jedynie realizowanie połączeń telefonicznych z Numerami Alarmowymi.
- Abonent w ciągu 7 dni, liczonych od dnia następnego po dniu, w którym zgłoszono zagubienie lub kradzież Karty SIM, może zamówić duplikat Karty SIM.
- 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.
- 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.
- Dostarczenie duplikatu Karty SIM następuje w sposób ustalony z Abonentem, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych Dostawcy Usług.
- Za skutki wynikające z użyciwania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Abonent poinformuje Dostawcę Usług o jej zagubieniu lub kradzieży, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

## §17

### TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- 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.
- 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.
- FM GROUP Mobile przetwarza Dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych Danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikata, 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 transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM GROUP Mobile i podmioty współpracujące (w tym Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3) m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów, w tym przez okres wymagany prawem ze względu na uprawnienia właściwych organów dotyczących wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.
- Podmioty współpracujące (m.in. Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3) z Dostawcą Usług na podstawie odrębnych umów i porozumień mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
- 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.
- FM GROUP Mobile zastrzega sobie możliwość szczególnego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

## §18

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeksu cywilnego (Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
- Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.
- Regulamin obowiązuje od dnia 03.10.2014 r.