

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Abonentów

FM GROUP Mobile Sp. z o.o. ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała
Biuro Obsługi Klienta, tel. +48 71 327 00 02, tel. kom. +48 727 900 900, skrótno: 900 z telefonu w sieci FM GROUP Mobile, e-mail: bok@fmgroupmobile.pl
Reklamacje, tel. +48 71 327 00 04, e-mail: reklamacje@fmgroupmobile.pl
www.fmgroupmobile.pl

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych 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, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000285976, wysokość kapitału zakładowego opłaconego w całości wynosi 50.000 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), o numerze NIP: 895-188-78-63 zwaną dalej Dostawcą Usług lub FM GROUP Mobile, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych UKE pod nr. 7323.

§2

Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:
Abonent – Dystrybutor FM GROUP Polska będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej z FM GROUP Mobile;
Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka organizacyjna obsługująca Klientów FM GROUP Mobile poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;
Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez FM GROUP Mobile oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania dostępnych w siedzibie FM GROUP Mobile oraz na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl;
Dane lokalizacyjne – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
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;
Dostawca Usług – FM GROUP Mobile, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;
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, 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 usług;
Nadużycie telekomunikacyjne – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nieuiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjne lub niezgodne z prawem i obowiązującym Regulaminem wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udostępnieniu ich osobom trzecim bez zgody FM GROUP Mobile. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstanie Sztucznego Ruchu;
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), umożliwiającymi 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 Fakturze dniach miesięcy kalendarzowych; czas trwania danego Okresu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Okres Rozliczeniowy się rozpoczyna;
Operator – inny niż Dostawca Usług, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;
Oferta Promocyjna / Promocja – oferta FM GROUP Mobile obejmująca szczególne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, inne niż określone w Regulaminie i Cenniku FM GROUP Mobile, opisana w regulaminie promocji oraz innych dokumentach określających warunki promocji dostępnych na stronie www.fmgroupmobile.pl;
Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z póź. zm.);
Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM GROUP Mobile, stanowiący integralną część Umowy;
Umowa – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, której integralną częścią są Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług określone w ofercie Promocyjnej;
Umowa dotycząca udziału w promocji – umowa zawierana w ramach promocji, zmieniająca w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług przez FM GROUP Mobile, której szczegóły określone są w regulaminie danej promocji;
Urządzenie telekomunikacyjne – urządzenie elektryczne lub elektroniczne (w tym telefon), przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług telekomunikacyjnych;
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.

ZAKRES REGULAMINU

§3

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

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

§4

1. FM GROUP Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej lub z winy użytkownika.
2. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczeń usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów wymaganych do skorzystania z usług przez aparat telefoniczny używany przez Abonenta.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy FM GROUP Mobile ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad określonych w §4 ust. 4 i 5.
4. W przypadku niedotrzymania z winy FM GROUP Mobile określonego w Umowie terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę będącą przedmiotem Umowy, w wysokości obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi.
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 usług telekomunikacyjnych objętych Umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w FM GROUP Mobile telefonicznie +48 71 3270002, e-mailowo bok@fmgroupmobile.pl.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
8. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usług powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez FM GROUP Mobile istnienia awarii lub usterki.
9. W przypadku usługi niebędącej świadczeniem okresowym, FM GROUP Mobile zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia FM GROUP Mobile zwraca część opłaty nieznajdącą pokrycia w spełnionym świadczeniu.
10. Wpłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznannej przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Kary określone w ust. 4 i 7 nie podlegają kumulacji.

ZAKRES USŁUG

§5

1. Dostawca Usług na zasadach określonych w Cenniku oferuje:
1) usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług lub sieci innych operatorów współpracujących;
2) usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
3) usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS);
4) usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS);
5) inne rodzaje usług dostępne u Dostawcy Usług, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych operatorów współpracujących oraz w sieciach innych operatorów określone w Cenniku.
2. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
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.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).
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. Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.
7. FM GROUP Mobile świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez FM GROUP Mobile na poszczególnych obszarach jest różnicowany 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 www.fmgroupmobile.pl.
8. Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
9. FM GROUP Mobile może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.
10. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.

§6

1. Za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z siecią Dostawcy Usług, niezależnie od umożliwionej do realizacji lub zrealizowanej liczby połączeń, pobierana jest opłata stała zwana dalej Abonamentem. W cenie Abonamentu mogą być uwzględnione usługi dodatkowe, pula minut (pula SMS, MMS), pakiety kwotowe lub pakiety bonusowe do wykorzystania, jeśli Umowa lub Cennik tak stanowią. Abonament pobierany jest w okresie od uruchomienia usługi do chwili likwidacji usługi w wyniku rozwiązania, wygasnięcia lub zmiany Umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usług.
2. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objętych 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. FM GROUP Mobile świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§7

1. 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.
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym warunki Regulaminu, Umowy lub oferty specjalnej mogą dopuszczać zmiany Umowy w innej formie niż pisemna na wniosek Abonenta, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu lub składania dyspozycji na stronie www.fmgroupmobile.pl po uprzedniej autoryzacji Abonenta, w takim przypadku Dostawca Usług w terminie 14 dni przśle Abonentowi potwierdzenie faktu dokonania zmian warunków Umowy oraz ich zakresu i terminu wprowadzenia zmian w formie pisemnej.
3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, o którym mowa w §7 pkt. 2.
4. Umowa lub zmiana Umowy mogą być zawarte w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim. W przypadku zawarcia lub zmiany Umowy poza lokalem Dostawcy Usług Klient będący konsumentem jest informowany o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia podpisania Umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271 z póź. zm).
5. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte na czas określony lub na czas nieokreślony.
6. 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 Trawiński Artur z zakładem głównym we Wrocławiu, 51-129 Wrocław, ul. Żmigrodzka 247, wpisanej do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Wrocławia pod numerem 171159, NIP: 898-195-35-47, REGON: 933001508.
7. FM GROUP Mobile może odmówić przyjęcia wnioskowanej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez FM GROUP Mobile lub posiadania przez Abonenta założeń płatniczych związanych ze świadczeniem usługami telekomunikacyjnymi na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, sprawdzanie tożsamości zastępuje się autoryzacją opisaną w §11.
8. 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.

§8

1. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte z osobą, która w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłożyła dokumenty:
1) potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby - również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z §8 ust. 2 i 3;
2) potwierdzające zameldowanie na pobyt stały.
2. Zawarcie lub zmiana 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 lub zmiana 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.
4. 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:
1) zaświadczenia lub podobne dokumenty informujące o zatrudnieniu lub źródłach utrzymania;
2) potwierdzenia uregulowania faktur (rachunków) za świadczenie usług dostawy mediów, w tym usług telekomunikacyjnych.

§9

1. FM GROUP Mobile może odstąpić w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy lub odmówić zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy w przypadku gdy:
1) stwierdzono brak możliwości technicznych świadczenia usługi;
2) nie spełnione zostały warunki określone w §8 Regulaminu;
3) FM GROUP Mobile ma wątpliwości co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów;

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Abonentów

FM GROUP Mobile Sp. z o.o. ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała

Biuro Obsługi Klienta, tel. +48 71 327 00 02, tel. kom. +48 727 900 900, skrótno: 900 z telefonu w sieci FM GROUP Mobile, e-mail: bok@fmgroupmobile.pl

Reklamacje, tel. +48 71 327 00 04, e-mail: reklamacje@fmgroupmobile.pl

www.fmgroupmobile.pl

- 4) podczas telefonicznego składania Zamówienia lub zmiany Umowy Abonent nie podaje wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;
 - 5) FM GROUP Mobile prowadzi w stosunku do Abonenta postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z świadczeniami usługami telekomunikacyjnymi;
 - 6) poprzednia lub poprzednie Umowy z Abonentem zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków Umowy lub postanowień Regulaminu przez Abonenta;
 - 7) negatywnej 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 usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji.
2. FM GROUP Mobile może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy skutkującej nabyciem nowych usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie:
- 1) dodatkowych dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą,
 - 2) zabezpieczenia wiarygodności wynikającej z tej Umowy, o czym mowa w §16.
3. Umowa lub aneks do Umowy mogą zostać wykonane pod warunkiem istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi.

§10

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 faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających zmianę.
3. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania o zmianach uznaje się, iż wszelką korespondencją kierowaną 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 może dotyczyć części lub całości usług świadczonych na podstawie Umowy.
5. Cesją umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowa o przejęcie części usług następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i FM GROUP Mobile, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.
6. Warunki przeniesienia numeru MSISDN do lub z sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego określone są w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie www.fmgroupmobile.pl.

§11

1. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM GROUP Mobile mogą być składane telefonicznie przez BOK, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta.
2. Kod identyfikacyjny nadaje FM GROUP Mobile.
3. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwia się zmianę kodu identyfikacyjnego.
4. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta lub jeżeli nie skorzystano z autoryzacji za pomocą osobistego kodu identyfikacyjnego, pracownik BOK ma prawo żądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji.
5. Jeśli dokonano autoryzacji zgodnie z zasadami opisanymi w §11 ust. 1 lub 4, 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.
6. Droga telefoniczna nie dokonuje się czynności związanych z:
- 1) wypowiedzeniem Umowy;
 - 2) cesją Umowy lub części usług na rzecz innych osób;
 - 3) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
 - 4) zmianą numeru;
 - 5) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
7. 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.
8. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.

WARUNKI PRZEDŁUŻENIA UMOWY

§12

Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złożył w siedzibie Dostawcy Usług lub listownie oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy ponad okres na jaki została zawarta.

ZASADY NALICZANIA OPŁAT I DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

§13

1. Zakres świadczonych przez FM GROUP Mobile usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określa Cennik.
2. Informację o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM GROUP Mobile lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.
3. Zmiany Cenników dokonywane w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym nie wymagają zmiany Umowy.
4. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty związane ze świadczonymi 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.
5. Wykonane usługi telekomunikacyjne rozliczane są przez FM GROUP Mobile w Okresie Rozliczeniowym.
6. Podstawą rozliczeń za wykonane przez FM GROUP Mobile usługi telekomunikacyjne jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa z Abonentem stanowi inaczej, przy czym odmienny okres wynikający z Umowy nie może przekraczać jednego roku kalendarzowego.
7. Faktury VAT za inne świadczenia niż usługi telekomunikacyjne (np. sprzedaż Urządzeń telekomunikacyjnych) będą wystawiane po ich wykonaniu.
8. Abonent 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.

§14

1. Na podstawie Umowy należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym na fakturze VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.
2. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonenta, wystawiane przez FM GROUP Mobile faktury VAT mogą być przysyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy FM GROUP Mobile wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego FM GROUP Mobile.
4. 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 faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

§15

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności lub gdy nie uznano reklamacji, FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych.
2. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, FM GROUP Mobile wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
- W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania

przetrimowanej należności, FM GROUP Mobile ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu FM GROUP Mobile może ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, a następnie wyłączyć świadczenie usług.

ZABEZPIECZENIA

§16

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 osoby;
 - 2) braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby;
 - 3) przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego lub innych usług.
2. W przypadku, o którym mowa w §16 ust. 1, FM GROUP Mobile może żądać złożenia przez osobę kujkajcą pieniężnej na zabezpieczenie należności FM GROUP Mobile, w uzgodnionej z FM GROUP Mobile wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy Usług.
3. Abonentom, którzy wnieśli kaucję pieniężną, FM GROUP Mobile będzie świadczył usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Umowie. Kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu.
4. FM GROUP Mobile w czasie obowiązywania Umowy jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wiarygodności z kwoty kaucji z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim przypadku FM GROUP Mobile w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do uzupełnienia pierwotnej wysokości kaucji.
5. Kaucja pieniężna podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy na rachunek bankowy wskazany pisemnie przez Abonenta z zastrzeżeniem §16 ust. 4.

REKLAMACJE

§17

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, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w FM GROUP Mobile upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej zgłoszenia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy usług rozpatrującego reklamację.
3. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługą dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 3) numer przydzielony Abonentowi (MSISDN), którego reklamacją 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 konta 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.
4. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w §17 ust. 3, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez FM GROUP Mobile, z pouczeniem że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §17 ust. 3 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.
6. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę lub w którym zaistniało zdarzenie zgodnie z §17 ust. 1, stanowiące przedmiot reklamacji. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM GROUP Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta.
7. FM GROUP Mobile udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. FM GROUP Mobile jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania uznana jest za uwzględnioną.
8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez FM GROUP Mobile albo dzień jej zgłoszenia w FM GROUP Mobile lub w BOK.
9. FM GROUP Mobile udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 1) nazwę komórki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) 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;
 - 4) 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 Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM GROUP Mobile, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
11. W przypadku uznania reklamacji FM GROUP Mobile zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie 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 1) i 2).
12. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.
13. Sprawy Sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu sądowi powszechnemu. W przypadku gdy stroną Umowy jest konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Abonentów

FM GROUP Mobile Sp. z o.o. ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała

Biuro Obsługi Klienta, tel. +48 71 327 00 02, tel. kom. +48 727 900 900, skrótno: 900 z telefonu na sieci FM GROUP Mobile, e-mail: bok@fmgroupmobile.pl

Reklamacje, tel. +48 71 327 00 04, e-mail: reklamacje@fmgroupmobile.pl

www.fmgroupmobile.pl

Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. nr 226 z 18.10.2004 poz. 2291).

WARUNKI I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§18

- FM GROUP Mobile ustala i nadaje numer telefoniczny Abonentowi.
- Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
- Nieodwołalne jest korzystanie przez Abonenta z Urządzeń telekomunikacyjnych lub podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia pracy:
 - infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
 - urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet.
- Nieodwołalne jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub nieposiadających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”.
- Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
- W przypadku, gdy FM GROUP Mobile stwierdzi jakiegokolwiek działania Abonenta lub usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, 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.
- 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.

§19

- 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.fmgroupmobile.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.
- Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik.
- 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 przedsiębiorców telekomunikacyjnych, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - Dostawę informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z usług;
 - zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w AdAPTERze lub Urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przylączonych;
 - szkody wynikłe z braku lub nienależytego stosowania przez Abonenta zabezpieczenia danych oraz oprogramowania AdAPTERów lub Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przylączonych.
- Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.

§20

- Abonent zobowiązany jest do:
 - korzystania z usług zgodnie z obowiązującymi 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 urządzenia telekomunikacyjnego kradzione-go, bez homologacji lub bez certyfikatu;
 - nieużywania AdAPTERów bez zgody Dostawcy usług;
 - niekorzystania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Dostawcy usług) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy usług;
 - nieużywania telefonu i karty SIM lub urządzenia telekomunikacyjnego i 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 grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjętowania czynów nieuczciwej konkurencji;
 - współdziałania na wezwanie Dostawcy usług przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
- Działania wymienione w §20 ust. 1 pkt. 1-10 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważniają FM GROUP Mobile Sp. z o.o. do zablokowania 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 3 krotnie przewyższają średnie należności z ostatnich trzech miesięcy 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 lub wiadomości sieciowej USSD wyświetlanej na ekranie telefonu, wysłanej na daną Kartę SIM, o ograniczeniu lub wyłączeniu świadczenia usług dla danej Karty SIM.

ZAGUBIENIE LUB KRAJDZIEŻ KARTY SIM

§21

- Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie 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 zawiesza świadczenie usług przez okres 7 dni od otrzymania zgłoszenia. W tym okresie dla danej Karty SIM Dostawca Usług umożliwia jedynie realizowanie połączeń telefonicznych na numery alarmowe.
- 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.

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.

WARUNKI ROZWIĄZANIA I WYGAŚNIĘCIA UMOWY

§22

- Wypowiedzenie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być dokonane przez Abonenta w każdym czasie, z co najmniej 30-dniowym okresem wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności, doręczonego do FM GROUP Mobile lub przesłanego na adres FM GROUP Mobile. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez FM GROUP Mobile powyższego oświadczenia. Jeśli w zawartej Umowie wskazano inny okres wypowiedzenia, zapisy na Umowie mają pierwszeństwo przed zapisami niniejszego Regulaminu.
- Umowa może zostać rozwiązana lub zmieniona przez FM GROUP Mobile w każdym czasie z co najmniej 30-dniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej pod rygorem nieważności, zawierającego przyczynę rozwiązania Umowy, na wskazany w Umowie adres korespondencyjny.
- W dniu upływu okresu wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych umowa ulega rozwiązaniu a FM GROUP Mobile zaprzestaje świadczenia Abonentowi usług telekomunikacyjnych i wyłącza kartę SIM Abonenta z sieci. W okresie wypowiedzenia Umowy FM GROUP Mobile pobiera należne opłaty, w tym Abonament, zgodnie z obowiązującymi Cennikami.
- Umowa może zostać rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.
- FM GROUP Mobile może rozwiązać Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w formie pisemnej, bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:
 - nieuregulowania przez Abonenta należnych opłat za usługi telekomunikacyjne, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie dłuższym niż 15 dni;
 - nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług telekomunikacyjnych z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia;
 - wszczęcia wobec Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego;
 - ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez FM GROUP Mobile informacji o tym fakcie;
 - wykorzystywania przez Abonenta numerów telefonicznych aktywowanych w sieci FM GROUP Mobile do kierowania ruchu telekomunikacyjnego z sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług lub poprzez publiczną ruchomą sieć telekomunikacyjną Dostawcy Usług do sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów za pomocą AdAPTERów bez zgody FM GROUP Mobile;
 - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygasa w momencie, uzyskania przez FM GROUP Mobile udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
- W przypadkach określonych w §22 ust. 5 pkt. 4 oraz 6 FM GROUP Mobile umożliwiła zawarcie nowej Umowy osobom będącym następcami prawnymi Abonenta.
- W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu określonego w Umowie, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez Dostawcę Usług ulgi, Dostawcy Usług przysługuje względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi w wysokości określonej w Umowie, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- Roszczenie należne Dostawcy Usług wyliczane będzie według następującego wzoru: wysokość roszczenia = równowartość przyznanej ulgi * liczba pełnych miesięcy pozostających do końca umowy / liczba miesięcy, na którą zawarta została umowa.
- Wysokość ulgi przyznanej Abonentowi oznacza kwotę stanowiącą sumę upustów udzielonych Abonentowi na dzień zawarcia umowy, wyrażającą się w różnicy pomiędzy ceną podstawową usługi telekomunikacyjnej lub towaru zakupionego przez Abonenta w związku z zawarciem umowy, a ceną promocyjną oferowaną przez Dostawcę usług Abonentowi. Upust może dotyczyć w szczególności: opłaty aktywacyjnej, należnych opłat abonentowych, ceny zakupu terminala lub innego sprzętu, przyznanych Abonentowi zniżek na usługi telekomunikacyjne.
- Żądanie zapłaty roszczenia nie dotyczy przypadków, w których przepisy prawa uprawniają Abonenta do rozwiązania umowy bez obowiązku zapłaty roszczenia stanowiącego ekwiwalent ulgi przyznanej w związku z zawarciem umowy.
- FM GROUP Mobile może dochodzić wymaganych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§23

- FM GROUP Mobile zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
- FM GROUP Mobile jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe zawarte w Umowie i przekazane w trakcie wykonywania Umowy są przetwarzane w celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie uzasadnionych celów realizowanych przez FM GROUP Mobile.
- FM GROUP Mobile przetwarza Dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych Danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usług.
- Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM GROUP Mobile i podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej FM GROUP, podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące (w tym Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3 oraz Effortel Technologies S.A. Avenue de Tervueren 412, 1150 Bruksela, Belgia) m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.
- Podmioty współpracujące (m.in. Polkomtel S.A. 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.
- Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych adresowych Klient powinien kierować na adres: 51-114 Wisznia Mała, ul. Wrocławska 2a, Szewce z dopiskiem „Dane Osobowe”.
- 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 szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

§24

- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.
- Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

§25

Regulamin obowiązuje od dnia 5 października 2009 r.

Za Zarząd FM GROUP Mobile Sp. z o.o.
Prezes Zarządu