

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Abonentów w ofercie na kartę (pre-paid)

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. Zmigrodzka 247, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000285976, wysokość kapitału zakładowego opłaconego w całości wynosi 50.000 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), o numerze NIP: 895-188-78-63 zwaną dalej Dostawcą Usług lub FM GROUP Mobile, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych UKŁE pod nr 7323.

§2

Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:
Abonent w ofercie na kartę (Abonent) – podmiot korzystający z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM GROUP Mobile poprzez dokonanie czynności faktycznych, polegających na włączeniu się do sieci Dostawcy Usług lub żądający ich świadczenia albo udostępnienia takich usług;
Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
Cennik – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania. Cennik dostępny jest 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;
Doładowanie Konta – czynność Abonenta polegająca na przekazaniu Dostawcy Usług Telekodu za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego z Kartą SIM lub wykonaniu innej czynności dopuszczalnej przez Dostawcę Usług w celu zwiększenia Limitu konta;
Dostawca Usług – FM GROUP Mobile, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;
Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty sztyf odblokowujący), a także inne cechy;
Limit Konta – kwota wyrażona w złotych polskich, łączna ilość lub czas połączeń, SMS, MMS lub innych jednostek służących do mierzenia ilości usług, w ramach których Abonent może korzystać z usług;
Nadużycie Telekomunikacyjne – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie, w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nieuiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjne lub niezgodnie z prawem i obowiązującymi Regulaminem wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udostępnianiu 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 czas trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonentkich do jednego lub grupy numerów), umożliwiającymi korzyści materialnych przez podmiot generujący;
Okres Aktywny – podany do wiadomości Abonenta czas określony w dniach, od dnia włączenia do sieci albo od ostatniego Doładowania konta, w którym Użytkownik może wykonywać i odbierać połączenia oraz korzystać z innych usług do wysokości aktualnego Limitu konta;
Okres Pasywny – podany do wiadomości Abonenta czas, rozpoczynający się po Okresie aktywnym, określony w dniach, w którym Użytkownik może odbierać przychodzące połączenia i wiadomości SMS, wykonywać połączenia do numerów alarmowych oraz Doładować konto;
Operator – inny niż Dostawca Usług, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;
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 przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Abonentów w ofercie na kartę (pre-paid);
Rejestracja – wprowadzenie danych do systemu obsługującego abonentów z wypełnionego i doręczonego przez Abonenta do FM GROUP Mobile formularza rejestracyjnego;
Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka organizacyjna FM GROUP Mobile obsługująca Abonentów poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;
Telekarta – karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Abonentowi zasilenie konta;
Telekod – kombinacja cyfr, umożliwiająca zasilenie konta Abonenta;
Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług poprzez dokonanie przez Abonenta czynności faktycznych;
Urządzenie telekomunikacyjne – urządzenie elektroniczne, w tym telefon, przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez FM GROUP Mobile;
Wartość konta – określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta na korzystanie z usług świadczonych przez FM GROUP Mobile dostępnych dla Abonenta;
Zamówienie – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany usług.

ZAKRES REGULAMINU

§3

- Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.
- FM GROUP Mobile może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.
- Postanowienia odrębnych regulaminów, w szczególności promocyjnych, inne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG WOBEC UŻYTKOWNIKÓW

§4

- FM GROUP Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub nieprzebrania przez niego postanowień Umowy.
- FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczeń usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z usług przez Urządzenie telekomunikacyjne używany przez Abonenta.
- FM GROUP Mobile zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych w czasie 12 godzin, w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w siedzibie FM GROUP Mobile lub BOK.
- Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnej trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonent, który skorzystał z Rejestracji, przysługujące żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 średniej miesięcznej wartości wykorzystania usługi danego rodzaju, liczonej z ostatnich 3 miesięcy, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
- Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi 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.
- W przypadku braku realizacji usługi, 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.

ZAKRES USŁUG

§5

- 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 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 oraz na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.
 - Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

§6

- FM GROUP Mobile umożliwi korzystanie z sieci innych Operatorów, stosownie do zawartych z tymi dostawcami 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, o których mowa w zdaniu drugim.
- Podczas realizacji połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych Operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonentów, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez FM GROUP Mobile.
- Usługi realizowane w sieciach innych Operatorów są świadczone z jakością zapewnianą przez tych Operatorów.
- Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.

ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§7

- Umowa z Abonentem zostaje zawarta z osobą, która nabędzie Kartę SIM oraz włączy się do sieci FM GROUP Mobile.
- Czas trwania umowy jest nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej.
- Z chwilą włączenia do sieci Dostawcy Usług przyjmuje się, że Abonent zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia. Regulamin dostępny jest w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.
- Umowa z Abonentem obejmuje Okres aktywny i Okres pasywny. Okres aktywny rozpoczyna się w chwili zawarcia Umowy i może być wydłużony poprzez Doładowanie konta.
- Abonent może zwrócić się o Rejestrację poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do Dostawcy Usług. Użytkownik, który skorzystał z Rejestracji zobowiązany jest powiadomić FM GROUP Mobile o dokonaniu zmian w danych przekazanych w formularzu rejestracyjnym w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Powiadomienie, o którym mowa powyżej, powinno nastąpić poprzez przesłanie do Dostawcy Usług formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Abonenta.
- Abonent objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
- W szczególnych przypadkach FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia stosownych dokumentów lub informacji potwierdzających zgodność z rzeczywistością danych zamieszczonych przez Abonenta w formularzu rejestracyjnym lub formularzu aktualizacyjnym.
- Formularze, o których mowa powyżej, dostępne są w siedzibie FM GROUP Mobile lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.
- Abonent zobowiązuje się do nieużywania Kart SIM aktywowanych w sieci w Adapterach bez zgody FM GROUP Mobile.
- Abonent zawierający umowę na odległość wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług w momencie włączenia się do sieci.

OPŁATY

§8

- Zakres świadczonych przez FM GROUP Mobile usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
- Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM GROUP Mobile lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.
- Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

§9

- Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowanie konta. Każde kolejne Doładowanie konta powiększa Limit konta o kwotę doładowania. Kwota doładowania musi być liczbą całkowitą.
- Wyjątek stanowią bonusy lub kupony, dla których wartość doładowania jest ściśle określona profilem bonusu lub kuponu i nie może zostać zmieniona. Wartość bonusu lub kuponu określona jest w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.
- Po wyczerpaniu przez Abonenta Limitu konta lub po upływie Okresu aktywnego możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących i wiadomości SMS oraz wykonywanie połączeń z numerami alarmowymi. Dalsze korzystanie z usług z wykorzystaniem Karty SIM jest uzależnione od Doładowania konta. Dalsze świadczenie usług tj. połączenia wychodzące, SMS, MMS, transmisja danych, zostają zawieszane. Jest to Okres pasywny.
- W przypadku, jeżeli Abonent nie zrealizuje Doładowania konta przed upływem Okresu pasywnego, FM GROUP Mobile dokonuje blokady połączeń przychodzących.
- W ciągu 30 dni od dnia upływu Okresu pasywnego Abonent ma jeszcze możliwość odnowienia działania konta (tj. utrzymania numeru przypisanego do Karty SIM) poprzez Doładowanie konta.
- Po upływie okresu wskazanego w pkt. 5 następuje dezaktywacja konta, co oznacza całkowite zaprzestanie świadczenia usług i likwidację konta.

REKLAMACJE

§10

- Abonent, który skorzystał z Rejestracji, ma prawo do złożenia reklamacji.
- Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z niewykonaniem, nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowym rozliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- Reklamacja może być wniesiona 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 siedzibie FM GROUP Mobile, upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile, przyjmująca reklamację, jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
 - przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - numer przydzielony Abonentowi, którego dotyczy reklamacja;
 - określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
 - numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o zwiększenie Limitu konta o uznaną kwotę, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
 - datę i czytelny podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
- Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w §10 ust. 4, 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. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §10 ust. 4 pkt. 4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, FM GROUP Mobile rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy od końca okresu, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM GROUP Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta.

8. FM GROUP Mobile jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. 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 jednostki rozpatrującej reklamację, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamację nierozpatrzoną w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia uważa się za uwzględnioną.

9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez FM GROUP Mobile albo dzień jej zgłoszenia w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK lub reklamacje@fmgroupphone.pl.

10. FM GROUP Mobile udziela odpowiedzi na reklamację formie pisemnej, która powinna zawierać:

- 1) nazwę komórki organizacyjnej FM GROUP Mobile rozpatrującej reklamację;
- 2) wskazanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego 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 Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM GROUP Mobile, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłą poleconą.

12. W przypadku uznania reklamacji FM GROUP Mobile zobowiązany jest zwrócić Abonentowi należne pobrane opłaty. Zwrot należności pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:

1) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;

2) jeżeli brak dyspozycji Abonenta, poprzez zwiększenie Limitu konta o uznaną kwotę.

13. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.

14. Wszystkie 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 Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

15. 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).

ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

§11

1. Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą.

2. Abonent, który skorzystał z Rejestracji, zobowiązany jest niezwłocznie, telefonicznie lub osobiście w siedzibie FM GROUP Mobile, poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

3. Dostawca Usług po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM niezwłocznie 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. W okresie zawieszenia nie jest możliwa Doładowanie konta.

4. Abonent w ciągu 7 dni, liczonych od dnia następnego po dniu, w którym zgłoszono zagubienie lub kradzież Karty SIM, może zamówić duplikat Karty SIM.

5. W przypadku braku zamówienia duplikatu Karty SIM w wyznaczonym terminie, następuje automatyczne wznowienie świadczenia usług na wyłączną odpowiedzialność Abonenta.

6. Dostarczenie duplikatu Karty SIM następuje w sposób ustalony z Abonentem, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych Dostawcy Usług.

7. Środki pozostałe na zagubionej lub skradzionej Karcie SIM są przenoszone na wydany duplikat Karty SIM.

8. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności 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.

WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§12

1. Numer telefoniczny ustala i nadaje FM GROUP Mobile.

2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.

3. Niedozwolone jest:

- 1) używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub nieposiadających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”;
- 2) 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 oraz urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet.

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

5. W przypadku stwierdzenia przez FM GROUP Mobile działań Abonenta, usterek, wad lub właściwości Urządzeń telekomunikacyjnych Abonenta, które wpływają negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, FM GROUP Mobile ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia w trybie natychmiastowym w/w przyczyn. Po bezskutecznym wezwaniu, FM GROUP Mobile może ograniczyć, a celowo wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

6. 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.

§13

1. Zakres obsługi serwisowej w trakcie obowiązywania Umowy obejmuje:

1) telefoniczną obsługę Abonenta w BOK (informowanie o usługach, cenach i promocjach, realizację zleceń jednorazowych i stałych, zgłaszanie i usuwanie uszkodzeń, informowanie o stanie usług i zamówień);

2) obsługę poprzez bok@fmgroupphone.pl (informowanie o usługach, cenach i promocjach, realizację zleceń jednorazowych i stałych, zgłaszanie i usuwanie uszkodzeń, informowanie o stanie usług i zamówień);

3) obsługę poprzez reklamacje@fmgroupphone.pl, przyjmowanie reklamacji.

2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik.

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

4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z usług;
- 2) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Adapterze lub Urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych;
- 3) szkody wynikłe z braku lub nienależytego stosowania przez Użytkownika zabezpieczenia danych oraz oprogramowania Adapterów lub Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.

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

§14

1. FM GROUP Mobile jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji.

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

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

4. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 3 powyżej, może zostać dostarczony Abonentowi za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez Abonenta żądania, z wyłączeniem okresu poprzedzającego 20 lipca 2010 r.

5. Wykaz usług, o których mowa w ust. 2 oraz ust. 3 powyżej są przesyłane Abonentowi listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany w formularzu rejestracyjnym lub w inny sposób uzgodniony z Abonentem.

6. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonanie połączenia zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.

7. FM GROUP Mobile jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.

8. W przypadku zaistnienia przez Abonenta urządzenia rejestrującego, mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniami urządzenia rejestrującego Abonenta i FM GROUP Mobile. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych, sporządzony przez FM GROUP Mobile.

9. 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.

10. Przy zmianie FM GROUP Mobile na innego Operatora Abonent, który skorzystał z Rejestracji, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego do istniejącej sieci innego Operatora.

§15

1. Abonent zobowiązany jest do:
 - 1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
 - 2) niepodważania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz urządzeń aktywnych Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
 - 3) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
 - 4) nieużywania adapterów bez zgody Dostawcy Usług;
 - 5) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Dostawcy Usług) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy Usług;
 - 6) niewykorzystywania 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;
 - 7) nieudostępniania innym podmiotom usług bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
 - 8) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
 - 9) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodważania czynów nieuczciwej konkurencji;
 - 10) współdziałania na wezwanie Dostawcy Usług przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
2. Działania wymienione w §15 ust. 1 pkt. 1-10 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważniają FM GROUP Mobile do natychmiastowego zablokowania lub wyłączenia usług telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM.
3. Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie (SMS, USSD) lub pisemnie w przypadku, gdy Abonent dokonał rejestracji przed dokonaniem zablokowania lub wyłączenia usług.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§16

1. FM GROUP Mobile zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

2. 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 uzyskane podczas Rejestracji i przekazane w trakcie wykonywania Umowy będą przetwarzane w celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie uzasadnionych celów realizowanych przez FM GROUP Mobile.

3. 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.

4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM GROUP Mobile i 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 Terwervene 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.

5. 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.

6. Abonent przyjmuje do wiadomości i akceptuje występowanie przypadków, w których kierowane będą do niego komunikaty (w tym komunikaty SMS lub głosowe), w których występować mogą odwołania do nazw własnych lub oznaczeń (w tym nazw handlowych i znaków towarowych) Polkomtel S.A. Jednocześnie FM GROUP Mobile, w zakresie istniejących możliwości technicznych, dąży do wyeliminowania lub minimalizowania występowania takich zdarzeń.

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

§17

1. Dostawca Usług informuje o zmianach warunków Umowy, w tym określonych w Cenniku oraz w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie poprzez podanie do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.fmgroupphone.pl, a także Abonentowi, który skorzystał z Rejestracji doręcza propozycje zmian w formie pisemnej albo na żądanie Abonenta na wskazany w formularzu rejestracyjnym adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

2. Korespondencja kierowana do Abonenta, który skorzystał z Rejestracji, będzie przesyłana na adres wskazany w formularzu rejestracyjnym lub formularzu aktualizującym.

§18

1. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabycia usług FM GROUP Mobile mogą być składane telefonicznie przez BOK, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta, który skorzystał z Rejestracji, podczas połączenia z BOK.

2. Kod identyfikacyjny nadaje FM GROUP Mobile.

3. Zabezpieczenie kodu nadane osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwili 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 §18 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 złożoną dyspozycją.

6. Droga telefoniczna nie dokonuje się czynności związanych z:

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

7. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM GROUP Mobile.

8. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy telefoniczne z Abonentem w BOK są nagrywane i archiwizowane.

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

§19

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.

2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

§20

Regulamin obowiązuje od dnia 19.01.2011 r.

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