FM GROUP Mobile Sp. z o.o.
ul. Żmigrodzka 247
51-129 Wrocław

INFORMACJE SKIEROWANE DO KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI W ROZUMIENIU KODEKSU CYWILNEGO, KTÓRZY ZAMIERZAJĄ ZAWRZEĆ Z FM GROUP MOBILE UMOWĘ O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

Dane identyfikujące, adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu.

FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (kod poczt.: 51-129) przy ul. Żmigrodzkiej 247, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000285976, NIP 895-188-78-63, REGON 020573625.

adres do korespondencji:

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

Biuro Obsługi Klienta
tel. (71) 327 00 02
opłata dla Abonenta 0,29 PLN (brutto za minutę połączenia)

faks. (71) 327 00 03
kom. +48 727 900 900
opłata dla Abonenta 0,27 PLN (brutto za minutę połączenia)

Główne usługi świadczone przez FM GROUP Mobile na podstawie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, sposób i termin wykonania usług.

W ramach umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, FM GROUP Mobile świadczy na rzecz abonenta:

a) usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile lub sieci innych operatorów współpracujących;
b) usługa dostępu do Internetu poprzez połączenia z APN www.fmgmobile.pl;
c) wap.plusgsm.pl;
d) wap lub połączenia z prywatnymi APN, w ramach których może wysyłać lub odbierać dane w technologii HSPA oraz technologii LTE;
e) 3G (UMTS);
g) EDGE;
h) inne rodzaje usług dostępne w FM GROUP Mobile, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych operatorów współpracujących oraz w sieciach innych operatorów określone w cenniku i/lub regulaminie świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Termin rozpoczęcia świadczenia przez FM GROUP Mobile jest wskazywany każdorazowo w treści zawieranej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Sposób i termin uiszczania opłat za usługi dostępu do Internetu.

Abonent może dokonywać płatności gotówkowo lub bezgotówkowo tzn. przelewem na rachunek bankowy FM GROUP Mobile wskazany na fakturze w terminie do 25 dnia każdego miesiąca.

Adres, pod którym konsument może złożyć reklamację oraz sposób składania reklamacji:

Dział Reklamacji
FM GROUP Mobile Sp. z o.o.
ul. Żmigrodzkiej 247
51-129 Wrocław

adres do korespondencji:
ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała
reklamacje@fmgroupmobile.pl

Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej. Reklamacje mogą być składane także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez FM GROUP Mobile. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów FM GROUP Mobile.

W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w FM GROUP Mobile, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FM GROUP Mobile w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia FM GROUP Mobile nie ma obowiązku pisemnego potwierdzania jej zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

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.

Szczegółowy opis sposobu składania reklamacji można znaleźć w regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych dla danej usługi.

Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzór formularza odstąpienia od umowy.

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (również o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zakup np. telefonu, modemu itp.), może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. 14 dniowy termin do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

1) dla umowy np. sprzedaży telefonu – od objęcia w posiadanie rzeczy przez kupującego (np. telefonu);
2) dla pozostałych umów np. dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych – od dnia zawarcia umowy.

Jeżeli konsument nie zostanie poinformowany przez FM GROUP Mobile o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa powyżej (objęcie w posiadanie rzeczy lub zawarcie umowy). Natomiast jeżeli konsument zostanie poinformowany przez FM GROUP Mobile o prawie odstąpienia od umowy przed upływem 12 miesięcznego terminu, o którym mowa powyżej, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

Konsument może odstąpić od umowy, składając FM GROUP Mobile oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Wzór formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest dołączony wraz umową.

Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem tego terminu.

Brak prawa odstąpienia od umowy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów w szczególności:

1) o świadczenie usług, jeżeli FM GROUP Mobile wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez FM GROUP Mobile utraci prawo odstąpienia od umowy;
2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi FM GROUP Mobile nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
3) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
4) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
5) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu

do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Jeżeli konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, w przypadku odstąpienia od umowy abonent będący konsumentem zapłaci kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował FM GROUP Mobile o odstąpieniu od niniejszej umowy.

Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument.

W przypadku odstąpienia od umowy (zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa) umowę uważa się za niezawartą. W takim przypadku FM GROUP Mobile będzie miała obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (jeżeli konsument ponosi takie koszty – chodzi o koszty doręczenia od FM GROUP Mobile do Konsumenta; o ile odstąpienie od umowy było dopuszczalne). FM GROUP Mobile dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli FM GROUP Mobile nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez FM GROUP Mobile, FM GROUP Mobile nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz (np. telefon, kartę sim) do FM GROUP Mobile niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy.

Adres do zwrotu towaru:
FM GROUP Mobile Sp. z o.o.
ul. Wrocławska 2a, Szewce
55-114 Wisznia Mała

W przypadku odstąpienia od umowy będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około 25 PLN.

Gwarancja i usługi posprzedażowe oraz sposób ich realizacji.

Gwarancja na zakupione urządzenie telekomunikacyjne (np. aparaty telefoniczne, modemy, laptopy itp.) udziela ich producent. Zakres, jak również czas na jaki jest udzielana gwarancja określa producent w dokumencie gwarancji. Abonent może uzyskać informacje o autoryzowanych podmiotach świadczących usługi serwisowy urządzeń telekomunikacyjnych w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej **www.fmgroupmobile.pl**

Uprawnienia wynikających z gwarancji urządzeń telekomunikacyjnych mogą być wykonywane za pośrednictwem FM GROUP Mobile.

FM GROUP Mobile oświadcza, że dostarcza rzeczy (aparaty telefoniczne, modemy, routery, laptopy i inne urządzenia) bez wad.

Czas trwania umowy lub sposób wypowiedzenia umowy, czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu.

Czas trwania zobowiązań jest powiązany z okresem obowiązywania zawartej przez konsumenta umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu.

Dokładny okres obowiązywania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu jest wskazany w treści umowy oraz przed jej zawarciem w formularzu zamówienia.

Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu mogą zostać zawarte na czas nieoznaczony lub na czas określony,

W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu zawieranej na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. FM GROUP Mobile zapewnia Klientom możliwość zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

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 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania umowy złożył w siedzibie FM GROUP Mobile lub listownie oświadczenie o braku woli przedłużenia umowy ponad okres, na jaki została zawarta.

Wypowiedzenie umowy może być dokonane przez abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia wypowiedzenia do FM GROUP Mobile poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez FM GROUP Mobile powyższego oświadczenia. Jeśli FM GROUP Mobile i abonent ustalili w umowie inny okres wypowiedzenia, ustalenia te mają pierwszeństwo.

Dodatkowe informacje zostały zamieszczone w treści umowy i regulaminie świadczenie usług telekomunikacyjnych dla danej usługi.

Wysokość i sposób złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy.

FM GROUP Mobile może żądać wpłaty kaucji na zabezpieczenie należności FM GROUP Mobile, w uzgodnione wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Termin wpłacenia kaucji wyznacza FM GROUP Mobile. Abonentowi, który wpłacił kaucję, FM GROUP Mobile będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w umowie. Kaucja nie podlega oprocentowaniu. FM GROUP Mobile w czasie obowiązywania umowy jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z kwoty wpłaconej kaucji z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie umowy. W takim przypadku FM GROUP Mobile w każdym czasie może zażądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do uzupełnienia pierwotnej wysokości kaucji. Kaucja podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy na rachunek bankowy wskazany pisemnie przez abonenta lub w inny sposób ustalony z abonentem.

Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Sprawy sporne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego a FM GROUP Mobile dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z winy FM GROUP Mobile mogą zostać rozstrzygnięte w drodze postępowania mediacyjnego (Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej) lub postępowania przed sądem polubownym działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa umowa oraz rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz.U. z 2014 r. poz. 284).

FM GROUP Mobile Sp. z o.o. ul. Żmigrodzka 247, 51-129 Wrocław. Spółka zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000285976, NIP: 895-188-78-63, REGON: 020573625. Wysokość kapitału zakładowego opłaconego w całości wynosi 50.000 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych).

[_____, dnia _____]
(miejscowość) (data)

[_____]
(imię i nazwisko)

[_____]
(ulica, nr domu, nr mieszkania)

[_____]
(kod pocztowy, miejscowość)

[_____]
(Nr Klienta/Partnerski)

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

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA/NA ODLEGŁOŚĆ

Działając na podstawie art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), oświadczam, że odstępuję od umowy sprzedaży [_____] z dnia [___ – ___ – _____r.].

Zwrot kwoty za zakupiony towar (urządzenie telekomunikacyjne) proszę dokonać na rachunek bankowy:

[_____].

[_____]
(czytelny podpis)

[_____, dnia _____]
(miejscowość) (data)

[_____]
(imię i nazwisko)

[_____]
(ulica, nr domu, nr mieszkania)

[_____]
(kod pocztowy, miejscowość)

[_____]
(Nr Klienta/Partnerski)

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

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA/NA ODLEGŁOŚĆ

Działając na podstawie art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych/ usługi dostępu do Internetu nr [_____] zawartej w dniu [___ – ___ – _____r.].*

Zwrot kwoty za zakupiony towar (urządzenie telekomunikacyjne) proszę dokonać na rachunek bankowy:**

[_____].

[_____]
(czytelny podpis)

* niepotrzebne skreślić

** w przypadku zakupu towaru (urządzenia telekomunikacyjnego) w ramach ww. umowy/aneksu