



## Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp, z o.o. obowiązujący od 01.01.2023

### Definicje

#### §1

**Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna FM GROUP Mobile poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej obsługująca Klientów Sklepu Internetowego.

**Dni robocze** - oznaczają dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**FM GROUP Mobile** - 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, której kapitał zakładowy opłacony w całości wynosi 50.000 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych).

**Formularz Zamówienia** – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych tzn. oświadczenie wyrażające wole przesłania Klientowi dokumentów Umowy z Towarem lub Umowy bez Towaru T, w celu ewentualnego zawarcia przez Klienta z FM GROUP Mobile umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

**Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej ale posiadająca zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu Internetowego.

**Konsument** - osoba fizyczna, która wysłała Formularz Zamówienia do FM GROUP Mobile w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością zarobkową lub zawodową. Konsumentem jest także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawiera umowę w celu związanym z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

**Kurier** – oznacza Poczta Polska lub firmę kurierską współpracującą z FM GROUP Mobile za pomocą której następuje dostawa realizowana w ramach zamówienia złożonego przez Klienta i potwierdzonego przez FM GROUP Mobile zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Regulamin** – niniejszy regulamin.

**Sklep Internetowy** – strona internetowa pod adresem [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) za pośrednictwem której Klient ma możliwość zawarcia z FM GROUP Mobile Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

**Siła Wyższa** – należy przez to rozumieć zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron, uniemożliwiające wykonanie zobowiązania w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności w szczególności kataklizmy, wojny, rozruchy, zaburzenia społeczne, strajki, brak wykonania usługi przez podmiot dostarczający przesyłkę, nienależyte wykonanie zobowiązania przez poddostawców FM GROUP Mobile, pożar, odcięcie zasilania.

**Towar** - urządzenie elektryczne lub elektroniczne (w tym aparat telefoniczny, modem, router), przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub w określonych przypadkach bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym również zestawy startowe (pre-paid). Postanowienia o Towarach stosuje się również do Towarów zawierających treści cyfrowe bez których nie jest możliwe korzystanie z tych Towarów (np. do telefonu lub laptopa z zainstalowanym systemem operacyjnym).

**Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Umowa)** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy

Klientem a FM GROUP Mobile, której integralną częścią jest regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych lub regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu, cennik usług telekomunikacyjnych lub cennik dostępu do Internetu w ofercie netFM lub HomeOffice oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych określone w ofercie promocyjnej FM4 ALL oraz Cash&Points na podstawie której Klient może również nabyć Towary znajdujące się w asortymencie Sklepu Internetowego.

### Postanowienia Ogólne

#### §2

1. Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego umożliwiającego zawieranie z FM GROUP Mobile Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Towarem lub bez Towaru.

2. Regulamin określa sposób składania zamówień, sposób zawierania Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość z Towarem lub bez Towaru, termin i miejsce dostawy, koszty dostawy, składanie i rozpatrywanie reklamacji, gwarancję, uprawnienie do anulowania zamówienia i odstąpienie od Umowy, sposób rozstrzygania sporów, ochronę danych osobowych.

3. Klient może składać zamówienia na usługi telekomunikacyjne z Towarem lub bez Towaru dostępne w asortymencie Sklepu Internetowego przez 7 (siedem) dni w tygodniu i 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę.

4. Składanie zamówień przez Klienta na usługi telekomunikacyjne z Towarem lub bez Towaru dostępnych w asortymencie Sklepu Internetowego nie wymaga rejestracji.

5. FM GROUP Mobile dołoży starań, aby korzystanie ze Sklepu Internetowego było możliwe za pomocą popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych oraz rodzajów połączeń internetowych. Jednakże do korzystania ze Sklepu Internetowego oraz składania zamówień niezbędny jest:

- dostęp do sieci Internet z przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari,
- włączony JavaScript,
- aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).

6. FM GROUP Mobile dołoży wszelkich starań by świadczone usługi w ramach Sklepu Internetowego były na najwyższym poziomie, jednakże FM GROUP Mobile nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia dostępności Sklepu Internetowego w przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji, wymiany sprzętu lub też w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Sklepu Internetowego.

7. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane podaniem przez Klienta nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych w Formularzu Zmówienia, jak i szkody powstałe wskutek nieprzebrzegania przez Klienta powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Dane podane przez Klienta nie mogą naruszać przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

8. Klient przyjmuje do wiadomości, że Towary (w tym aparaty telefoniczne, modemy, routery) dostępne za pośrednictwem Sklepu Internetowego mogą zawierać aplikacje, które mogą m.in. uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się np. aparatu telefonicznego z siecią Internet z wykorzystaniem transmisji danych, w tym inicjować połączenia o podwyższonej opłacie. Urządzenia telekomunikacyjne (w tym aparaty telefoniczne), w zależności od specyfikacji technicznej i/lub ustawień mogą również łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych,



## Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp, z o.o. obowiązujący od 01.01.2023

dokonywania aktualizacji aplikacji. Specyfikacja Towaru dostępna przed złożeniem Zamówienia może opisywać dodatkowe informacje, w szczególności o:

- a) zainstalowanym oprogramowaniu i jego języku;
- b) kompatybilnych z Towarem systemach operacyjnych;
- c) obowiązku lub braku obowiązku połączenia z siecią Internet w celu korzystania ze wszystkich lub niektórych z dostępnych funkcji;
- d) zainstalowanym oprogramowaniu związanym z wyświetlaniem reklam lub analizowaniem zachowania użytkownika;
- e) stosowanych metodach ochrony oprogramowania i związanych z tym obowiązkach użytkownika.

**9.** Klienta oraz FM GROUP Mobile wiąże cena określona w cenniku obowiązującym w dniu złożenia przez Klienta Formularza Zamówienia. FM GROUP Mobile uprawniony jest do zmiany cen Towarów. Zmiany cen Towarów nie wpływają na zmianę ceny określonej w Formularzu Zamówienia złożonym uprzednio przez Klienta.

**10.** Prawo własności Towaru aż do chwili uiszczenia przez Klienta pełnej ceny za Towar przysługuje FM GROUP Mobile.

### Zamówienie §3

**1.** W celu zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Towarem lub bez Towaru, za pośrednictwem Sklepu Internetowego, konieczne jest wykonanie przez Klienta następujących czynności:

- a) wybranie usługi (np. rodzaju Umowy, taryfy) z Towarem lub bez Towaru,
- b) prawidłowe wypełnienie Formularza Zamówienia poprzez wskazanie prawdziwych i aktualnych danych wskazanych w Formularzu Zamówienia jak również wskazanie sposobu płatności oraz dostawy,
- c) przesłanie w terminie 3 Dni roboczych od złożenia Formularza Zamówienia na adres poczty e-mail weryfikacja@fmmobile.pl kserokopii (skan) właściwych dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wskazanych w Formularzu Zamówienia
- d) wyrażenie, poprzez wybranie odpowiedniego pola (checkbox) zgody w szczególności zgody na przetwarzanie danych osobowych,
- e) wyrażenie zgodny na treść niniejszego Regulaminu,
- f) potwierdzenie złożenia zamówienia (wysłanie Formularza Zamówienia).

**2.** W przypadku nie przesłania dokumentów, o których mowa w ust 1 lit. c) powyżej w terminie 3 (trzech) Dni roboczych od złożenia Formularza Zamówienia zamówienie zostaje anulowane. Po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym z Klientem skontaktuje się telefonicznie (numer telefonu wskazany w Formularzu Zamówienia) konsultant FM GROUP Mobile.

**3.** W przypadku niewystarczającej ilości danych potrzebnych do rozpoczęcia realizacji zamówienia, konsultant FM GROUP Mobile skontaktuje się z Klientem w celu uzupełnienia danych. W przypadku gdy kontakt z Klientem nie będzie możliwy, zamówienie nie będzie realizowane do czasu uzupełnienia danych (nie zostanie potwierdzone), z zastrzeżeniem że jeżeli próby kontaktu konsultanta FM GROUP Mobile z Klientem nie powiodą się, zamówienie zostanie anulowane. w przypadku gdy Klient uiści kwotę za zamawiany Towar, zostanie ona zwrócona Klientowi.

**4.** Potwierdzenie złożenia zamówienia przez Klienta następuje poprzez wysłanie Formularza Zamówienia za pomocą kliknięcia na aktywne pole dostępne po prawidłowym wypełnieniu Formularza Zamówienia. Wysłanie Formularza Zamówienia stanowi złożenie przez Klienta oferty zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez Towaru lub z Towarem będącym przedmiotem zamówienia.

**5.** Modyfikacja lub anulowanie w całości zamówienia przez Klienta może nastąpić w terminie 24 godzin od wysłania przez Klienta

Formularza Zamówienia poprzez kontakt telefoniczny z BOK. Modyfikacje zamówienia mogą dotyczyć w szczególności zakresu zamówienia, anulowania części zamówienia, zmiany adresu dostawy. w przypadku anulowania całości lub modyfikacji zamówienia, jeżeli zapłata została dokonana przez Klienta z góry, zwrot kwoty przez nastąpi w terminie 14 (czternaście) dni od dnia dokonania anulowania w całości lub modyfikacji zamówienie przez Klienta.

**6.** Potwierdzenie bądź odmowa realizacji zamówienia przez FM GROUP Mobile zostanie dokonane w ciągu 5 Dni roboczych od daty wysłania przez Klienta Formularza Zamówienia.

**7.** Za pośrednictwem Sklepu Internetowego nie jest realizowana sprzedaż Towarów bez jednoczesnego zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

**8.** Czas realizacji zamówienia tj. okres od złożenia przez Klienta Formularza Zamówienia do wysłania przesyłki jest uzależniony od dostępności danego Towaru w magazynach FM GROUP Mobile.

**9.** W przypadku, gdy po potwierdzeniu przez FM GROUP Mobile przyjęcia zamówienia Klienta, jego wykonanie okaże się niemożliwa z przyczyn innych aniżeli brak Towaru w Sklepie Internetowym, w tym gdy zakup Towarów od dostawców FM GROUP Mobile nie będzie możliwy w terminie przewidzianym na wykonanie zamówienia, FM GROUP Mobile poinformuje Klienta za pomocą poczty e-mail na adres wskazany przez Klienta w Formularzu Zamówienia lub telefonicznie na numer telefonu wskazany przez Klienta w Formularzu Zamówienia o powstałych okolicznościach. Jeśli wykonanie zamówienia nie będzie możliwa z przyczyn, o których mowa w zdaniu poprzedzającym FM GROUP Mobile może zaproponować Klientowi anulowanie całości zamówienia lub modyfikację zamówienia w części (zmiana zamówienia), w której jego wykonanie nie jest możliwa w racjonalnym terminie.

### Odbiór przesyłki i sposób płatności §4

**1.** Dostawa usług telekomunikacyjnych bez Towaru lub z Towarem zamawianych w Sklepie Internetowym realizowana jest na terenie Polski.

**2.** Dostawa zamówienia jest wykonywana za pośrednictwem Kuriera, na adres wskazany w wysłanym przez Klienta do FM GROUP Mobile Formularza Zamówienia.

**3.** W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym przez niego adresem, podanym w złożonym Formularzu Zamówienia, jako adres dostawy, Kurier pozostawi awizo lub podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Klientem celem uzgodnienia terminu dostawy. w przypadku zwrotnego odesłania zamówienia do Sklepu Internetowego przez Kuriera, konsultant FM GROUP Mobile skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie w celu ponownego ustalenia nowego terminu i kosztu dostawy.

**4.** W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Klient zobowiązany jest w chwili odbioru przesyłki przekazać przedstawicielowi Kuriera jeden podpisany przez siebie egzemplarz Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz przedłożyć dokumenty niezbędne do jej zawarcia.

**5.** Odbiór przesyłki od Kuriera musi być potwierdzony pisemnym pokwitowaniem.

**6.** Klient odbierając Towar jest zobowiązany do sprawdzenia, czy przesyłka nie posiada uszkodzeń powstałych podczas transportu oraz czy jej zawartość jest zgodna ze złożonym Formularzem Zamówienia. w przypadku zauważonych uszkodzeń Klient jest zobowiązany do sporządzenia protokołu szkody.

**7.** Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione usługi i telekomunikacyjne z Towarem lub bez Towaru:

- a) przelew bankowy na rachunek bankowy FM GROUP Mobile,
- b) gotówką za pobraniem, płatność Kurierowi przy odbiorze przesyłki,



## Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp, z o.o. obowiązujący od 01.01.2023

c) potrącenie z rabatu udzielonego przez FM GROUP Polska sp. z o.o. (ul. Żmigrodzka 247, 51-129 Wrocław (adres korespondencyjny: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000411446, NIP: 8952010760; kapitał zakładowy: 182 900,00 złotych (wpłacony w całości), 2021.

**8.** Dowodem sprzedaży jest faktura.

**9.** W przypadku braku w magazynie FM GROUP Mobile zamówionego Towaru lub braku możliwości realizacji zamówienia Klienta z innych przyczyn, w tym także, jeśli zakup ich od dostawców FM GROUP Mobile nie będzie możliwy w czasie przewidzianym na realizację zamówienia, FM GROUP Mobile poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji wysyłając wiadomość na wskazany przez Klienta adres e-mail lub skontaktuje się telefonicznie na numer wskazany przez Klienta.

**10.** FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo ograniczenia sposobów dostawy oraz form płatności w odniesieniu do danych usług telekomunikacyjnych z Towarem lub bez Towaru, lub ilości zamawianych Towarów.

**11.** Przed wysyłką Towaru, FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo dokonania jego sprawdzenia pod względem kompletności oraz stanu wizualnego w szczególności poprzez odpakowanie Towaru.

### Odstąpienie od Umowy §5

**1.** Klient, będący Konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług, a w przypadku zakupu Towaru 14 dni od objęcia w posiadanie Towaru przez Klienta zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.). Wzór oświadczenia jest dostępny na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl), z tym że oświadczenie nie musi być złożone na formularzu FM GROUP Mobile.

**2.** Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.

**3.** W przypadku odstąpienia od Umowy, w tym umowy zakupu Towaru, umowę taką 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, w tym umowy zakupu Towaru zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (jeżeli koszty dostarczenia ponosił Konsument). 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 zaproponuje, 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.

**4.** 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.

**5.** 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, w tym umowy zakupu Towaru, chyba że FM GROUP Mobile zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.

**6.** Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba

że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

**7.** 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 FM GROUP Mobile nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy, w tym umowy zakupu Towaru.

**8.** Jeżeli Abonent będący Konsumentem zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, po wcześniejszym poinformowaniu go i przyjęciu do wiadomości poniższych skutków:

a) traci prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku całkowitego wykonania usługi;

b) zapłaci kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował FM GROUP Mobile o odstąpieniu od niniejszej Umowy, jeżeli usługa nie została w całości wykonana.

**9.** Klientowi będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, w tym umowy zakupu Towaru, o których mowa w pkt 1, w szczególności jeżeli:

a) 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,

b) 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

c) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,

d) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,

e) 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 oraz przyjęcia przez Abonenta do wiadomości, że utraci prawo odstąpienia od Umowy.

### Gwarancja §6

**1.** Towary dostępne w asortymencie Sklepu Internetowego mogą być objęte gwarancją jakości producenta Towaru co oznacza, że FM GROUP Mobile nie udziela gwarancji.

**2.** Jeżeli nabywcą Towaru nie jest Konsument, odpowiedzialność FM GROUP Mobile z tytułu rękojmi zostaje wyłączona na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego.

**3.** W przypadku Towaru, na który producent udzielił gwarancji, Klient może reklamować Towar posiadający wady:

a) korzystając z uprawnień wynikających z udzielonej gwarancji - w tym wypadku Klient zgłasza reklamację Towaru bezpośrednio do gwaranta (adresy autoryzowanych punktów serwisowych zamieszczone są w karcie gwarancyjnej zakupionego Towaru, na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) lub dostępne są za pośrednictwem BOK), natomiast FM GROUP Mobile może być tylko pośrednikiem przekazującym reklamację. Klient według swego wyboru może zgłosić się bezpośrednio do serwisu gwarancyjnego albo do FM GROUP Mobile,

b) korzystając z uprawnień przysługujących mu od sprzedawcy w związku z niezgodnością produktu z umową (dotyczy wyłącznie Konsumentów).



## Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp, z o.o. obowiązujący od 01.01.2023

### Reklamacje Zamówienia §7

1. Paragraf niniejszy reguluje reklamacje związane z funkcjonowaniem Sklepu Internetowego oraz sprzedażą Towarów. Tryb rozpatrywania reklamacji dotyczących usług telekomunikacyjnych, w tym usługi dostępu do Internetu, reguluje Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE obowiązujący od 01.07.2022r. (Edycja II), Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu FM MOBILE obowiązujący od 01.07.2022r. (Edycja II).
2. Reklamacja w zakresie funkcjonowania Sklepu Internetowego może być złożona w terminie jednego miesiąca od wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji. Reklamacja w zakresie niezgodności Towaru z Umową może być złożona w terminach przewidzianych przepisami prawa.
3. FM GROUP Mobile rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia.
4. Reklamacja może być złożona pisemnie, ustnie do protokołu w BOK lub pocztą elektroniczną na adres reklamacje@fmmobile.pl.
5. Klient zobowiązany jest do dostarczenia informacji i dokumentacji niezbędnej do rozstrzygnięcia reklamacji, a także współdziałania z FM GROUP Mobile w zakresie rozpatrywania reklamacji.
6. w przypadku Klienta będącego Konsumentem, FM GROUP Mobile odpowiada za zgodność dostarczonego Towaru z Umową na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności art. 43a – 43g ustawy o prawach konsumenta. Odpowiedzialność obejmuje brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.
7. W przypadku niezgodności Towaru z Umową, Konsumentowi przysługuje prawo żądania naprawy lub wymiany Towaru. FM GROUP Mobile przysługuje jednak prawo dokonania naprawy w miejsce wymiany lub wymiany w miejsce naprawy, jeżeli żądanie Konsumenta jest niemożliwe do spełnienia lub wiąże się z nadmiernymi kosztami. Naprawy lub wymiany dokonuje się rozsądnym czasie od chwili, w której Konsument poinformował o braku zgodności z Umową. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi FM GROUP Mobile.
8. W przypadkach opisanych szczegółowo w art. 43e ustawy o prawach konsumenta, w szczególności jeżeli FM GROUP Mobile nie wykona uprawnień opisanych w ust. 6. powyżej, Konsumentowi przysługuje prawo obniżenia ceny lub odstąpienia od Umowy. Odstąpienie od Umowy nie jest możliwe w sytuacji, gdy niezgodność Towaru z Umową jest nieistotna. w razie odstąpienia od Umowy Konsument niezwłocznie zwraca Towar na koszt FM GROUP Mobile. FM GROUP Mobile zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
9. W przypadku, w którym niezgodność Towaru z Umową dotyczy tylko jednego z kilku elementów Umowy, uprawnienia powyższe przysługują Konsumentowi tylko w odniesieniu do Towarów dotkniętych niezgodnością z Umową. Nie dotyczy to sytuacji, gdy nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zachował tylko Towary zgodne z Umową.
10. Powyższe postanowienia nie ograniczają uprawnień Klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

### Ochrona Danych Osobowych §8

1. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z zasadami dostępnymi pod adresem <https://fmmobile.pl/dokumenty-regulaminy/dane-osobowe-26/>

### Postanowienia Końcowe §9

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2023 r.
2. Informacje o usługach i/lub Towarach zamieszczone na stronie internetowej Sklepu Internetowego nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego a jedynie zaproszenie Klientów do składania ofert zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnej lub innej umowy dotyczącej Towaru.
3. W celu uzyskania dodatkowych informacji Abonent może kontaktować się bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta (BOK) FM GROUP Mobile pod numerem tel. +48 727 900 900.
4. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) oraz w BOK pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała.
5. FM MOBILE zastrzega sobie prawo do odwołania Regulaminu lub zmiany Regulaminu, z zastrzeżeniem iż odwołanie lub zmiana Regulaminu nie wpływa na prawa i obowiązki uprzednio nabyte przez Abonenta. Informacja o odwołaniu Regulaminu lub zmianach Regulaminu zostanie opublikowana z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed zakończeniem Regulaminu lub wejściem w życie nowych warunków Regulaminu na stronie internetowej pod adresem [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) oraz zostanie wysłana wiadomość e-mail na adres poczty elektronicznej przypisany do konta Klienta w systemach FM MOBILE.
6. FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo do zmian cen Towarów znajdujących się w asortymencie Sklepu Internetowego, jak również przeprowadzenia i odwoływania promocji oraz ich modyfikowania pod warunkiem, że nie naruszy to praw nabytych Konsumentów.
7. FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo do wprowadzania Towarów do asortymentu za pośrednictwem Sklepu Internetowego oraz ich usuwania z zastrzeżeniem, że nie naruszy to praw nabytych Konsumentów.
8. Klient, podpisując umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych doręczoną mu w wyniku realizacji zamówienia określonego w wysłanym do FM GROUP Mobile Formularzu Zamówienia potwierdza, że dane osobowe podane przez niego dla celów realizacji zamówienia w Sklepie Internetowym dotyczą jego osoby są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym.
9. Spory wynikłe w trakcie świadczenia usługi telekomunikacyjnej z Konsumentem może być rozstrzygnięty polubownie w drodze postępowania mediacyjnego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, które na podstawie art. 109 ust. 2 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800) jest wszczynane na wniosek Konsumenta lub z urzędu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
10. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Kupującym a FM GROUP Mobile zostają poddane sądowi właściwym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
11. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93, ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
12. Ceny wskazane w niniejszym Regulaminie podane zostały w złotych polskich wraz z podatkiem od towarów i usług (VAT) zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2004 r. Nr 54, poz. 535, ze zm.).