REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH FM MOBILE

Obowiązujący dla umów zawartych do dnia 14.03.2020 r.
Obowiązujący od 21.12.2020 r.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE 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, 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 MOBILE", prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7323.

§2 DEFINICJE

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z FM 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 oraz Abonentów FM MOBILE poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;
Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez FM MOBILE oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania dostępnych w siedzibie FM MOBILE oraz na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl;
Dane o Lokalizacji - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku ;
Dane transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne;
Dane lokalizacyjne – dane przetwarzane w Sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego, służące przekazywaniu komunikatów lub naliczaniu opłat;
Dodatkowa Opłata Stała – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej;
Dostawca Usług – FM MOBILE, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;
Kaucja – kwota pieniężna stanowiąca zabezpieczenie roszczeń FM MOBILE wobec Abonenta wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pobierana przez FM MOBILE zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem;
Karta SIM – 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 MOBILE do momentu zaprzestania świadczenia usług;
Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zamierzająca zawrzeć z FM MOBILE umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) – kod składający się z cyfr, zdefiniowany fabrycznie lub przez Abonenta zapewniający Abonentowi poprzez autoryzację dostęp do usług telekomunikacyjnych;
Kod PUK (osobisty numer odblokowujący) – kod cyfrowy przypisany do Karty SIM umożliwiający jej odblokowanie;
Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
Limit wydatków – określona w Umowie, regulaminie promocji lub w Cenniku kwota odpowiadająca wielokrotności Opłaty Abonamentowej wybranej przez Abonenta w zawartej Umowie lub też inna kwota wyraźnie określona jako Limit wydatków, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym skutkować będzie prawem FM MOBILE żądania wpłaty Kaucji lub ograniczenia usług albo zawieszenia możliwości ich inicjowania przez Abonenta;
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 udostępnianiu ich osobom trzecim bez zgody FM MOBILE. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstawanie Sztucznego Ruchu;
Numer Alarmowy – numer ustalony na podstawie przepisów prawa w tym w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy, informacje o numerach alarmowych zamieszczone są m.in. na stronie internetowej www.fmmobile.pl;
Numer telefonu (MSISDN) – numer telefoniczny Abonenta w Sieci telekomunikacyjnej przyznany w zawartej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
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), umożliwiający uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;
Opłata Abonamentowa – opłata stała ponoszona przez Abonenta za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z Siecią telekomunikacyjną Dostawcy Usług, niezależnie od umożliwionej do realizacji lub zrealizowanej liczby połączeń. W Opłacie Abonamentowej mogą być uwzględnione usługi dodatkowe, pule minut (pule wiadomości SMS, MMS), pakiety kwotowe lub pakiety bonusowe do wykorzystania, jeśli Umowa, Cennik i/lub Oferta Promocyjna tak stanowią. Opłata Abonamentowa pobierana jest w okresie od uruchomienia usługi do chwili likwidacji usługi w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany Umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usług;
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 Rachunku dniach miesięcy kalendarzowych; czas trwania danego Okresu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Okres Rozliczeniowy się rozpoczął;
Operator – inny niż Dostawca Usług, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;
Oferta Promocyjna / Promocja – oferta FM MOBILE obejmująca szczególne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, inne niż określone w Regulaminie i Cenniku, opisana w regulaminie promocji oraz innych dokumentach określających warunki promocji dostępnych na stronie www.fmmobile.pl;
Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity z dnia 9 grudnia 2019r. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.);
Rachunek – dokument finansowy obejmujący opłaty za usługi telekomunikacyjne świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym;
Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE, stanowiący integralną część Umowy;
Sieć telekomunikacyjna – ruchoma publiczna sieć FM MOBILE;
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; zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej;
Umowa dotycząca udziału w promocji – umowa zawierana w ramach promocji, zmieniająca w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług przez FM MOBILE, której szczegóły określone są w Ofercie Promocyjnej;
Usługa o podwyższonej opłacie - usługa obejmująca usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem
Urządzenie telekomunikacyjne (Urządzenie) – urządzenie elektryczne lub elektroniczne (w tym aparat telefoniczny), przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub w określonych przypadkach bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług telekomunikacyjnych;
Technologia LTE (LTE) – technologia transmisji danych LTE (Long Term Evolution) pozwalającą na pobieranie danych z prędkością do 150 Mb/s;
Zaległości Płatnicze – należności nieuregulowane w terminie płatności wskazanym na dokumencie finansowym wystawionym przez FM MOBILE;
Zamówienie – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany usług.

§3 ZAKRES REGULAMINU

1.Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.
2.FM 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.

§4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. FM MOBILE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub niewywiązywania się przez Abonenta z obowiązków wynikających z postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika albo regulaminów promocji.
2. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z usług przez Urządzenie telekomunikacyjne (w tym aparat telefoniczny) używany przez Abonenta.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, FM MOBILE ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 4-10.
4. W przypadku niedotrzymania z winy FM MOBILE określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej określonej w Umowie, za każdy dzień opóźnienia.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich usług telekomunikacyjnych dotyczących przyznanego Numeru telefonu wliczonych w Opłatę Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej Opłaty Abonamentowej, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią opłatę miesięczną oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu nie objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej (Dodatkowej Opłaty Stałej) za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych Rachunków za tą usługę z ostatnich 3 (trzech) Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku wystawienia mniej niż 3 (trzech) Rachunków, średnią Opłatę Abonamentową oblicza się z uwzględnieniem liczby wystawionych Rachunków.
8. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Odszkodowanie określone w ust. 3-7 nie podlegają kumulacji.
9. Zasada odpowiedzialności, o której mowa w ust. 7 ma zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi telekomunikacyjnej.
10. W przypadku Konsumenta, zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług, o których mowa w ust. 3-8 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.
11. FM 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 MOBILE telefonicznie +48 71 327 00 02, za pomocą poczty elektronicznej e-mail: bok@fmmobile.pl.
12. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Odszkodowanie naliczane jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez FM MOBILE istnienia awarii lub usterki.
13. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta w ramach świadczonych usług.

14. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie (jak również jego brak) danych oraz oprogramowania w Urządzeniach telekomunikacyjnych używanych przez Abonenta oraz urządzeń do nich przyłączonych.
15. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości i bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć telekomunikacyjną.
16. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.
17. Niedozwolone jest korzystanie przez Abonenta z Urządzeń telekomunikacyjnych lub podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia pracy:
1) infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
2) urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet.
18. Niedozwolone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub bez właściwych certyfikatów.
19. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
20. W przypadku, gdy FM MOBILE stwierdzi jakiekolwiek działania Abonenta lub usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, w tym Urządzeń telekomunikacyjnych, wpływające negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń FM 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 MOBILE może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązać Umowę.
21. Uszkodzenia Sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM MOBILE lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
22. Abonent będący stroną umowy z Dostawcą Usługi dostępu do sieci Internet w razie zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Dotychczasowy Dostawca Usługi dostępu do sieci Internet będzie świadczyć tą usługę na dotychczasowych warunkach, do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi, przy czym nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym Dostawcą Usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
23. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust.22, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego Dostawcy Usługi za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
24. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust.22, z przyczyn leżących po stronie FM Mobile jako nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
25. W przypadku o którym mowa w ust.23 i 24 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu o którym mowa w ust. 22 do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

§5 ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

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. W przypadku korzystania przez Abonenta z Uługi o podwyższonej opłacie, Dostawca Usług zapewnia Abonentowi bezpłatne określenie progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego (co najmniej cztery progi kwotowe: 0, 35, 100, 200 zł). W przypadku osiągnięcia takiego progu przez Abonenta, Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o tym fakcie oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba, że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze korzystanie w danym Okresie Rozliczeniowym z Usług o podwyższonej opłacie powodujących obowiązek zapłaty, będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego. W przypadku, gdy Abonent nie określi żadnego progu kwotowego, próg ten zostanie określony domyślnie na poziomie 35 zł.
3. FM 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 MOBILE, BOK lub na stronie internetowej www.fmmobile.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 MOBILE lub www.fmmobile.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. W ramach transmisji danych, Abonent otrzymuje dostęp w zasięgu sieci do następujących usług: dostęp do Internetu poprzez połączenia z APN www.fmgmobile.pl oraz APN w ramach, których może wysyłać lub odbierać dane w technologii LTE, HSPA+, HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS.
8. FM MOBILE świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez FM 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 MOBILE, BOK i na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
9. Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
10. Dostawca Usług może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku lub regulaminie promocji.
11. Prędkość transmisji danych jest uzależniona od specyfikacji technicznej Urządzenia (np. aparatu telefonicznego, modemu), zasięgu sieci Dostawcy Usług, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
12. W celu eliminowania nadużyć oraz dla zapewnienia powszechnej dostępności transmisji danych i wysokiej jakości działania sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE zastrzega sobie możliwość zmiany parametrów technicznych transmisji danych, w tym obniżenie prędkości transmisji danych do 32 kb/s po przekroczeniu w jednym Okresie Rozliczeniowym pakietu przesłanych i odebranych danych oferowanych w danej Taryfie zgodnie z właściwym dla niej Cennikiem.
13. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy Karty SIM (USIM), będącej własnością FM MOBILE oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w sieci FM MOBILE. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie producenta Urządzeń, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z technologii LTE przy pomocy Urządzeń obsługującego transmisję danych LTE.
14. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.
15. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy, FM MOBILE zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE do styku sieci telekomunikacyjnej FM MOBILE z siecią innych Operatorów, chyba że Umowa stanowi inaczej.
16. Dostawca Usług świadczy Abonentowi bezpłatne usługi połączeń z Numerami Alarmowymi na terenie Polski. Usługi te są świadczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa z uwzględnieniem ograniczeń występujących w związku z ukształtowaniem terenu.
17. Informacje dotyczące związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są zamieszczone w instrukcji obsługi/korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych. Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także dostępne w ramach aplikacji zainstalowanych w Urządzeniu telekomunikacyjnym (aparacie telefonicznym).
18. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez FM MOBILE mogą wynikać z instalacji w Urządzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności zainstalowanych w pamięci Urządzenia elementów graficznych, dźwiękowych, implementacji w oprogramowaniu Urządzenia aplikacji wspierających usługi FM MOBILE, aplikacji rozrywkowych i gier.
19. Dostawca Usług może podjąć uzasadnione środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych mające na celu eliminację przekazu komunikatu/ów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE, w tym poprzez przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług.
20. Dostawca Usług będzie informował Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych za pomocą wiadomości SMS na Numer telefonu na którym został uruchomiony dany pakiet transmisji danych.
21. Dostawca Usług zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
22. Dostawca Usług zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
23. Dostawca Usług dokonuje we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. pomiarów ruchu w sieci FM MOBILE. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, FM MOBILE we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci FM MOBILE, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur FM MOBILE może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci FM MOBILE, dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci FM MOBILE lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci FM MOBILE. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych w sieci FM MOBILE. W związku z okolicznością, że FM Mobile świadczy usługi z użyciem sieci telekomunikacyjnej Polkomtel Sp. z o. o., w zakresie pomiaru jakości i organizacji ruchu obowiązują odpowiednie regulaminy Polkomtel
24. Dostawca Usług informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między tym Urządzeniem oferowanym przez FM MOBILE a analogicznym Urządzeniem telekomunikacyjnym dostępnym poza ofertą FM MOBILE. FM MOBILE zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie FM MOBILE, negatywnie wpływają na funkcjonalność Urządzenia telekomunikacyjnego.

§6 ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Przez zawarcie Umowy FM 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. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo ustalenia w Cennikach, Regulaminach lub indywidualnie w Umowie dla Abonenta Limitu wydatków.
3. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Abonent może dokonać wyboru formy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych spośród oferowanych przez Dostawcę Usług, przy czym dostępność danej formy może być zależna od oferty, sposobu, miejsca i czasu zawarcia umowy. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz warunki jej rozwiązania określają postanowienia Umowy, *niezależnie od formy w jakiej taka Umowa została zawarta.*
4. Umowa może zostać zawarta w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim.
5. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
6. Umowę w imieniu i na rzecz FM MOBILE zawiera osoba upoważniona przez Dostawcę Usług na podstawie pisemnego pełnomocnictwa - upoważniony pełnomocnik firmy FM GROUP Mobile sp. z o. o.
7. FM MOBILE może odmówić przyjęcia wnioskowanej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez FM MOBILE lub posiadania przez Abonenta Zaległości Płatniczych związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość Dostawca Usług weryfikuje Abonenta w sposób określony w §10.
8. Funkcjonalność niektórych usług FM MOBILE nabytych przez Abonenta może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku nabycie lub rezygnacja z usługi następuje wyłącznie na zlecenie Abonenta.
9. Dla każdej Taryfy przy zawarciu Umowy może zostać ustawiony Limit wydatków w wysokości co najmniej dziesięciokrotności wybranej przez Abonenta Taryfy (liczonej z fakturą bez rabatu za usługę e-Faktura), obejmujący sumę należności za wszystkie usługi telekomunikacyjne świadczone przez FM MOBILE na rzecz Abonenta z wyłączeniem aktywowanych Pakietów (dodatkowych usług nieobjętych Opłatą Abonamentową dla wybranej Taryfy). W trakcie obowiązywania Umowy, na

wniosek Abonenta wysokość Limitu wydatków może zostać zwiększona lub zmniejszona. Zmiana Limitu wydatków może nastąpić za zgodą FM MOBILE wyłącznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

§7

1. Umowa może zostać zawarta z osobą, która w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy, w szczególności
potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z ust. 2 i 3;
2. Zawarcie Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika posiadającego pełnomocnictwo udzielone w formie pisemnej.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie Umowy oraz dokonanie czynności dotyczących wykonania Umowy może nastąpić przez pełnomocników tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.
4. W szczególnych przypadkach FM 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:
a) zaświadczenia lub podobne dokumenty informujące o zatrudnieniu lub źródłach utrzymania;
b) potwierdzenia uregulowania Rachunków za świadczenie usług dostawy mediów, jak również usług telekomunikacyjnych.

§8

1. FM MOBILE może odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia lub odmówić zawarcia Umowy w przypadku gdy:
1) stwierdzono brak możliwości technicznych świadczenia usługi;
2) nie spełnione zostały warunki określone w §7, w szczególności brak okazania dokumentów
;
3) FM MOBILE ma wątpliwości co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów;
4) podczas telefonicznego składania Zamówienia lub zmiany Umowy Abonent nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;
5) FM MOBILE prowadzi w stosunku do Abonenta postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z wyświadczonymi usługami telekomunikacyjnymi
6) poprzednia lub poprzednie Umowy zawarte z Abonentem zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków Umowy lub postanowień Regulaminu przez Abonenta;
7) na żądanie Dostawcy Usług Klient/Abonent nie przedstawił poświadczonych urzędowo wymaganych przy zawarciu Umowy dokumentów;
8) Abonent odmawia wpłaty Kaucji w przypadkach określonych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku;
9) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec FM MOBILE przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji FM MOBILE uzyskiwanych z Biura Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym FM MOBILE świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji.
2. FM MOBILE może odmówić zawarcia Umowy skutkującej nabyciem usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie:
1) dodatkowych dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą;
2) zabezpieczenia wierzytelności wynikającej z tej Umowy, o czym mowa w §14.
3. Umowa może zostać wykonana pod warunkiem istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi.

§9

1. Abonent FM MOBILE zobowiązany jest powiadomić na piśmie lub faksem FM 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 Rachunków Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających zmianę.
3. W przypadku niewykonania przez Abonenta niebędącego Konsumentem obowiązku poinformowania o zmianach uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu, FM 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 wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i FM MOBILE, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.
5. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa. Warunki przeniesienia Numeru telefonu do lub z sieci telekomunikacyjnej innego Operatora określone są w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej www.fmmobile.pl.

§10

1. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM MOBILE mogą być składane telefonicznie przez BOK, po dokonaniu pozytywnej weryfikacji Abonenta.
2. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta, pracownik BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji Abonenta.
3. Jeśli dokonano autoryzacji zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1 lub 2, FM MOBILE uznaje, że zmiana lub nabycie usług FM MOBILE zostały zamówione przez Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika, w związku z tym FM MOBILE bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.
4. Drogą telefoniczną 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 telefonu;
5) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
5. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM MOBILE. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy z Abonentami w BOK są nagrywane i archiwizowane.
6. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.
7. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca Usług zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu (SMS), a następnie potwierdzi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia w terminie 14 dni od jego złożenia wskazując na dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

§11 WARUNKI PRZEDŁUŻENIA UMOWY

Umowa zawarta czas określony przekształca się, po upływie czasu na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, o czym Abonent na co najmniej 30 dni przed automatycznym przedłużeniem Umowy zostanie poinformowany. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w formie pisemnej lub dokumentowej. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową. Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony może złożyć w formie pisemnej lub dokumentowej oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy ponad okres, na jaki została zawarta.

§12 ZASADY NALICZANIA OPŁAT I DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

1. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty 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 lub regulamin promocji. FM MOBILE świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.
2. Zakres świadczonych przez FM MOBILE usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określa Cennik i/lub regulamin promocji.
3. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM MOBILE lub na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
4. Zmiany Cenników, Regulaminu i/lub regulaminów promocji dokonywane w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym nie wymagają zmiany Umowy.
5. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty, w tym Opłatę Abonamentową związane ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi zamówionymi oraz wykonanymi na jego rzecz przez FM MOBILE lub innych Operatorów, według cen i zasad określonych w Cenniku, regulaminie promocji lub cennikach innych Operatorów, obowiązujących w dniu wykonania usługi.
6. Wykonane usługi telekomunikacyjne rozliczane są przez FM MOBILE w Okresie Rozliczeniowym.
7. Podstawą rozliczeń za wykonane przez FM MOBILE usługi telekomunikacyjne jest Rachunek, wystawiany za Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa z Abonentem stanowi inaczej, przy czym odmienny okres wynikający z Umowy nie może przekraczać jednego roku kalendarzowego.
8. Rachunek za inne świadczenia niż usługi telekomunikacyjne (np. sprzedaż Urządzeń telekomunikacyjnych) będą wystawiane po ich wykonaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Opłata Abonamentowa 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.
10. Pierwszy Rachunek wystawiony po dacie zawarcia Umowy obejmuje Opłatę Abonamentową za następny Okres Rozliczeniowy oraz rozliczenie opłat, w tym Opłaty Abonamentowej za okres od dnia aktywacji usług telekomunikacyjnych dla danego numeru telefonu do końca pierwszego Okresu Rozliczeniowego.
11. Jeśli całkowita wartość netto usług zrealizowanych w danym Okresie Rozliczeniowym nie przekroczy wartości Opłaty Abonamentowej netto określonej dla danego profilu usługi, wówczas opłata końcowa jest równa wartości Opłaty Abonamentowej netto powiększonej o stosowny dla tej opłaty podatek VAT. W przypadku gdy całkowita wartość netto usług zrealizowanych, przekroczy wartość Opłaty Abonamentowej netto, wówczas opłata końcowa jest równa wartości netto usług zrealizowanych, powiększonej o właściwy dla tych usług podatek VAT.
12. Na podstawie Umowy należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w Rachunku, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.
13. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonenta, wystawiane przez FM MOBILE faktury VAT mogą być przesyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
14. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy FM MOBILE wskazany w Rachunku. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień uznania rachunku bankowego FM MOBILE.
15. W sytuacjach wyjątkowych, spowodowanych awariami po stronie systemów technicznych, lub innych sytuacjach niezależnych od Dostawcy Usług, FM MOBILE zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do Rachunku za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione w Rachunku wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe.
16. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności w całości lub w części albo gdy nie uznano reklamacji, FM MOBILE ma prawo dochodzenia odsetek ustawowych, które zostaną wskazane w Rachunku lub innym dokumencie. Odsetki ustawowe są naliczane za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
17. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, FM MOBILE wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty, z zastrzeżeniem ust. 18. **18.**
W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi przez co najmniej 10 dni, po uprzednim wezwaniu za pośrednictwem wiadomości SMS, e-mail, listem lub w inny sposób do uregulowania przeterminowanej należności, FM MOBILE ma prawo zawiesić Abonentowi inicjowania usług wynikających z zawartej Umowy, z wyjątkiem połączeń z Numerami Alarmowymi a następnie rozwiązać Umowę.
19. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi wraz z Rachunkiem podstawowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych w poprzednim Okresie Rozliczeniowym zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń, a w przypadku skorzystania z usług o podwyższonej opłacie także numer wykorzystywany do świadczenia takiej usługi oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której został zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie.

20. Dostawca Usług na wniosek Abonenta, doręcza Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych we wskazanym przez niego Okresie Rozliczeniowym, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Za sporządzenie takiego wykazu Dostawca Usług pobiera każdorazowo opłatę w wysokości określonej w Cenniku. Abonent ma prawo żądać szczegółowego wykazu usług z okresu maksymalnie 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia z wnioskiem.
21. Opłaty za połączenia na numery specjalne i międzynarodowe, SMS i MMS na numery specjalne (SMS Premium, MMS Premium) oraz połączenia w roamingu międzynarodowym, w tym transmisja danych są naliczane poza Opłatą Abonamentową zgodnie z Cennikami obowiązującymi w FM MOBILE w szczególności z Cennikiem usług telekomunikacyjnych FM MOBILE.

§13 ZASADY NEUTRALNOŚĆ SIECI

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, FM MOBILE traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
3. W ramach zarządzania siecią i usługami, FM MOBILE stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, FM MOBILE stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
4. Stosowane przez FM MOBILE odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
5. FM MOBILE może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega FM MOBILE, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);
b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakom przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
6. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/ pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, w tym w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
7. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez FM MOBILE innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
8. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 13.09.2018 r. wynoszą:

2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

9. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
10. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.fmmobile.pl. W miarę rozwoju sieci FM MOBILE skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
11. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, FM MOBILE może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 2. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
12. FM MOBILE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem postanowień w niniejszym Regulaminie.

§14 ZABEZPIECZENIA

1. FM 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 wierzytelności wynikającej z tej Umowy w następujących przypadkach:
1) braku możliwości weryfikacji danych osobowych wskazanych w Umowie;
2) podanie błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie lub przy jej zawarciu;
3) braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie umowy/Abonenta;
4) przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego lub innych usług;
5) nie wywiązanie się lub nie wywiązywanie się Klienta/Abonenta z innych umów.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, FM MOBILE może żądać wpłaty Kaucji na zabezpieczenie należności FM MOBILE, w uzgodnionej z FM MOBILE wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności FM MOBILE.
3. Termin wpłacenia Kaucji wyznacza FM MOBILE.
4. Abonentowi, który wpłacił Kaucję, FM MOBILE będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Umowie. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
5. FM 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 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.
6. 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 z zastrzeżeniem ust. 5.
7. W przypadku odmowy wpłaty lub braku wpłaty Kaucji przez Abonenta, FM MOBILE ma prawo ograniczyć a następnie zawiesić możliwość inicjowania przez Abonenta usług w szczególności dotyczy to poszczególnych usług określonych w Cenniku z wyjątkiem połączeń na Numery Alarmowe.

§15 REKLAMACJE

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
1) niedotrzymaniem z winy FM 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, ustnie do protokołu (na adres: FM GROUP Mobile, ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała), telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (na adres e-mail: reklamacje@fmmobile.pl). 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 MOBILE.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów FM MOBILE.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w FM MOBILE, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca FM 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 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 MOBILE nie ma obowiązku pisemnego potwierdzania jej zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
6. Reklamacja powinna zawierać:
1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta (reklamującego);
2) określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
3) Numer telefonu przydzielony Abonentowi, którego reklamacja 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 rachunku 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.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 3, nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca FM MOBILE, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7 nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka FM MOBILE rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt. 5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, FM MOBILE rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
10. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła
się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została
nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe
obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM MOBILE niezwłocznie zawiadamia Abonenta.
11. FM MOBILE potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, FM MOBILE potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, FM MOBILE potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, FM MOBILE potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
13. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez FM MOBILE albo dzień jej zgłoszenia w FM MOBILE lub w BOK.
14. FM MOBILE udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
1) powołanie podstawy prawnej;
2) 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;
3) 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
4) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM MOBILE.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie.
16. W przypadku uznania reklamacji FM MOBILE zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie przez FM MOBILE kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec FM MOBILE – na poczet tych należności;
2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec FM 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 pkt. 1 i 2.
17. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.
18. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez FM MOBILE odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
19. Jeżeli wysłana przez FM MOBILE odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, FM MOBILE, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź w formie pisemnej, jako duplikat lub kopia. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, FM MOBILE ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. FM MOBILE nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
20. Sporne sprawy cywilnoprawne pomiędzy Konsumentem a FM MOBILE dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy mogą zostać rozstrzygnięte w ramach postępowania prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Postępowanie w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określane jest odrębnie w przepisach prawa lub w regulaminach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich.
21. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
a) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta;
b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek FM MOBILE.
22. Udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny za zgodą obu stron sporu. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, FM MOBILE każdorazowo przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie:
a) o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, lub
b) o odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli FM MOBILE nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
23. Informacje na temat postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE są dostępne na stronie internetowej pod adresem www.uke.gov.pl.

§16 WARUNKI I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. FM MOBILE ustala i nadaje Abonentowi Numer telefonu.
2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.
3. Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania Umowy obejmuje:
a) obsługę telefoniczną Abonenta w BOK, w tym informowanie o usługach, cenach i promocjach, informacje dostępne są również na stronie internetowej www.fmmobile.pl;
b) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
c) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
d) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;
e) informacje dotyczące rozliczeń finansowych.
4. W przypadku obsługi telefonicznej w BOK, Abonent podlega autoryzacji polegającej na weryfikacji dokumentu tożsamości i/lub innego dokumentu (wskazanego w Umowie) albo na podstawie innych danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia innych dokumentów, w przypadku wątpliwości w ustaleniu tożsamości Abonenta.
5. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik.
6. Dostawca Usług ma prawo rejestrować treść połączeń z BOK w celu udokumentowania w szczególności składanych Zamówień lub reklamacji, a także w celu usprawnienia OBSŁUGI Abonentów. Abonent jest informowany o fakcie rejestracji połączeń z BOK.
7. Gwarancja na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne udziela ich producent. Zakres, jak również czas na jaki jest udzielana gwarancja określa producent w dokumencie gwarancji. Informacje o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielane są przez producenta i/lub podmioty świadczące takie usług. Abonent może uzyskać informacje o autoryzowanych podmiotach świadczących usługi serwisowy urządzeń/aparatów telefonicznych w BOK oraz na stronie internetowej www.fmmobile.pl.
8. Abonent zobowiązany jest do:
1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
2)niepodejmowania 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 innego Urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, 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) nieużywania Karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych, do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny" lub „maszyna do użytkownika";
7) nieużywania Karty SIM do generowania ruchu, który ma charakter Denial of Service;
8) nieużywania Karty SIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji promowania towarów lub usług (np. Call Center);
9) nieużywania Adapterów bez zgody FM MOBILE;
10) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci innych) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody FM GROUP Mobile.
11) niewykorzystywania aparatu telefonicznego i Karty SIM lub innego Urządzenia telekomunikacyjnego i/lub Karty SIM lub Urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Dostawcy Usług lub osób trzecich;
12) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
13) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
14) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów, bądź naruszające dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
15) współdziałania na wezwanie Dostawcy Usług przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
9. Działania wymienione w ust. 8 pkt 1-10 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnią FM MOBILE do zawieszenia świadczonych usług telekomunikacyjnych lub rozwiązania Umowy z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.
10. Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie lub pisemnie.
11. W przypadku Abonentów:
1) którzy byli wzywani do zapłaty;
2) których należności za usługi telekomunikacyjne w danym Okresie Rozliczeniowym 2-krotnie przewyższają średnie należności z ostatnich dwóch Okresów Rozliczeniowych za usługi danego rodzaju; FM MOBILE zastrzega sobie prawo do żądania wpłaty należności za wyświadczone usługi. W przypadku braku wpłaty FM MOBILE zastrzega sobie prawo do ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wyłączenia świadczenia usług.
12. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez FM MOBILE, o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.
13. Przed zastosowaniem ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wyłączenia świadczenia usług Abonentowi z przyczyn określonych w Regulaminie, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wcześniejszego poinformowania Abonenta za pośrednictwem wiadomości SMS, wiadomości e-mail na adres wskazany w Umowie lub wiadomości sieciowej USSD wyświetlanej na ekranie telefonu, wysłanej na daną Kartę SIM, o ograniczeniu lub wyłączeniu świadczenia usług dla danej Karty SIM.

§17 ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

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

2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie (w BOK) lub osobiście w siedzibie FM MOBILE poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
3. 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 z Numerami Alarmowymi.
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, 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.
6. 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.
7. 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.

§18 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. FM MOBILE zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym. Nie dotyczy to przypadków gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną następuje na podstawie obowiązujących przepisów.
2. FM MOBILE przetwarza Dane transmisyjne 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 te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a ponadto FM MOBILE będzie przetwarzał, w tym przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. Klient/Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących - poprzez określenie zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane transmisyjne przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
4. Podmioty współpracujące (m.in. Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4) 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.
5. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane przez FM MOBILE.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale bez podania danych niezbędnych do realizacji usług zawarcie Umowy jest niemożliwe.
7. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych są Dostawca Usług oraz podmioty współpracujące z Dostawcą Usług.
8. Abonent z chwilą zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje poinformowany o tym w jaki sposób oraz w jakich celach FM MOBILE przetwarza jego dane osobowe, a także jakie są prawa Abonenta w zakresie przetwarzanych danych osobowych.

§19 Dane o Lokalizacji

FM MOBILE gromadzi Dane o Lokalizacji Urządzenia telekomunikacyjnego, z którego realizowane są połączenia, w przypadku wykonywania połączeń na numery alarmowe oraz w celu świadczenia usług o wartości wzbogaconej na podstawie zgody Abonenta, jeżeli takie usługi o wartości wzbogaconej są świadczone na rzecz Abonenta.

§20 Spis Abonentów

1.Dane osobowe Abonenta posiadane przez FM MOBILE mogą być umieszczone w spisie Abonentów lub informacji o numerach telefonicznych za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w przypadku niewyrażenia przez niego sprzeciwu.
2. Spis abonentów oraz usługa informacji o numerach telefonicznych obejmują następujące dane identyfikujące Abonenta: numer telefonu, nazwisko i imiona lub nazwę Abonenta, nazwę miejscowości oraz ulicę w miejscu zamieszkania lub siedziby Abonenta.
3. Dane Abonentów mogą być umieszczane w spisach abonentów tylko, gdy Umowa dotyczy świadczenia usług głosowych.
4. Dane osobowe Abonentów, posiadane przez FM MOBILE, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w przypadku niewyrażenia przez niego sprzeciwu, mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz ogólnokrajową informacją o numerach telefonicznych.
5. Zgody Abonenta, o których mowa w ust. 1 i 4 powyżej mogą być wycofane w każdym czasie
6. Rozszerzenie zakresu danych przetwarzanych w spisie abonentów wymaga zgody Abonenta.
7. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, zostaną poinformowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mają się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

§21 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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.
3. Regulamin nie wiąże Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów, w tym mógłby stanowić niedozwolone klauzule umowne.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 21.12.2020 r.