



Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp. z o.o. obowiązujący od 07.08.2023r.

§1 Definicje

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), zwana dalej „FM MOBILE”. Infolinia dostępna jest pod numerem 727 900 900 (BOK) oraz adres e-mail: bok@fmmobile.pl.

Formularz Zamówienia (Zamówienie) – oświadczenie Klienta wyrażające wolę przesłania Klientowi dokumentów, w celu ewentualnego zawarcia przez Klienta Umowy z FM Mobile.

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 – Klient będący osobą fizyczną korzystający ze Sklepu Internetowego, który wysłał Formularz Zamówienia do FM MOBILE w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością zarobkową lub zawodową jak również zawiera z FM Mobile Umowę niezwiązaną bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą. Konsumentem jest także Klient będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który wysłał Formularz Zamówienia, jak również zawiera Umowę w celu związanym ze swoją działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez ni działalność gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

FM WORLD POLSKA – FM GROUP POLSKA sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu, ulica Żmigrodzka 247, 51 – 129 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000763677; NIP: 895-219-91-48; REGON: 382119877, którą łączy z FM GROUP Mobile umowa partnerska.

Partner Biznesowy – Klient posiadający indywidualny numer partnerski, którego łączy z FM World Polska umowa uczestnictwa w Klubie FM World i którego konto w FM World Polska jest aktywne.

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

Regulamin – niniejszy regulamin.

Sklep Internetowy – strona internetowa pod adresem www.fmmobile.pl za pośrednictwem której Klient jest zapraszany do zapoznania się z ofertą FM MOBILE i ma możliwość złożenia zamówienia w celu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z towarem lub bez towaru. Przez stronę www.fmmobile.pl istnieje możliwość zalogowania się przez Klienta, który zawarł z Fm Mobile pisemną Umowę do Serwisu, który umożliwi korzystanie z dodatkowych usług o którym mowa w Regulaminie Serwisu Internetowego dostępnego na stronie www.fmobile.pl w sekcji Dokumenty/Regulaminu.

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 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 – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Klientem a FM MOBILE w obecności kuriera której integralną częścią są Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług określone w Ofercie Promocyjnej.

Środowisko cyfrowe - sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Klienta w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub w celu korzystania z nich.

§2 Postanowienia Ogólne

- Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego.
- Regulamin określa również drogę od złożenia zamówienia Umowy z Towarem lub bez Towaru do jej realizacji, w tym warunki dostawy, sposób płatności, warunki złożenia reklamacji, kwestię związaną z gwarancją, możliwość anulowania zamówienia, warunki odstąpienia od Umowy, sposób rozstrzygania sporów, ochronę danych osobowych.
- Za pośrednictwem Sklepu Internetowego nie jest realizowana sprzedaż Towarów bez jednoczesnego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Informacje o usługach i/lub Towarach zamieszczone na stronie internetowej Sklepu Internetowego nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego a jedynie zaproszenie Klientów do zawarcia Umowy z Towarem lub bez Towaru.
- Klient może korzystać ze Sklepu Internetowego i składać zamówienia przez 7 (siedem) dni w tygodniu i 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę.
- Korzystanie ze Sklepu jest nieodpłatne, Klient może ponieść jedynie koszty transmisji danych zgodnie z cennikiem swojego dostawcy Internetu. Klient w każdej chwili może zaprzestać korzystania ze Sklepu Internetowego.
- Zarówno Klient, który był lub jest stroną Umowy, jak i Klient, który nie korzystał z usług FM MOBILE może korzystać ze Sklepu Internetowego.
- FM 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 niezbędne jest zapewnienie przez Klienta narzędzi i warunków technicznych Środowiska Cyfrowego to jest:
 - korzystanie przez Klienta z urządzenia, które zapewnia stabilny dostęp do sieci Internet,
 - korzystanie przez Klienta z urządzenia o rozdzielczości ekranu co najmniej 320px x 480px;
 - korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek internetowych:
 - Edge w wersji min. 80 lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą Cookies;
 - Mozilla Firefox 55 lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Google Chrome w wersji 65.x lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Google Chrome Mobile w wersji 65.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - przeglądarki z WebKit Mobile w wersji 5.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Safari w wersji 10 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - inne przeglądarki o parametrach analogicznych do przeglądarek wymienionych powyżej;
 - korzystanie z oprogramowania do odczytywania plików zapisanych w formacie „pdf” (np. Adobe Reader);



Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp. z o.o. obowiązujący od 07.08.2023r.

- e) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
5. FM MOBILE dołoży wszelkich starań by świadczone usługi w ramach Sklepu Internetowego były na najwyższym poziomie, jednakże FM 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.
6. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane podaniem przez Klienta nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych w Formularzu Zamówienia, jak i szkody powstałe wskutek nieprzestrzegania przez Klienta powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści sprzecznych z powszechnie obowiązującym prawem.
7. 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 inicjując 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, 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.
8. Klienta oraz FM MOBILE wiąże cena określona w cenniku obowiązującym w dniu złożenia przez Klienta Formularza Zamówienia. FM MOBILE uprawniony jest do zmiany cen Towarów. Zmiany cen Towarów nie wpływają na zmianę ceny określonej w Formularzu Zamówienia złożonym uprzednio przez Klienta.
9. Ponieważ korzystając ze Sklepu Internetowego Klient każdorazowo korzysta z Internetu, FM Mobile informuje o konieczności zabezpieczenia własnego Systemu Cyfrowego, zainstalowania - programów antywirusowych, które przeciwdziałają będą wszelkiego rodzaju zagrożeniom płynącym z sieci, jak również stosowania odpowiednich zabezpieczeń przed ingerencją osób trzecich.

§3

Rodzaje usług, formy Umów, Zamówienie

1. FM MOBILE umożliwia Klientom poprzez korzystanie ze Sklepu Internetowego złożenie zamówienia zmierzającego do zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych z Towarem lub bez Towaru.
2. FM MOBILE oferuje możliwość zawarcia Umowy w formie pisemnej, w obecności Kuriera poprzez złożenie własnoręcznego podpisu pod Umową, po uprzedniej weryfikacji tożsamości Klienta przez Kuriera.
3. Przed złożeniem Zamówienia Klient powinien:
 - a) zapoznać się z prezentowanymi w Sklepie Internetowym warunkami, na jakich możliwe jest zawarcie Umowy, a także z prezentowanymi tam informacjami o właściwościach Usług;
 - b) zapoznać się z dokumentami prezentowanymi w Sklepie Internetowym dotyczącymi warunków zawarcia i wykonywania Umów, a w szczególności: regulaminami świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM MOBILE, regulaminami promocji, wzorami Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pouczeniami dla Konsumenta dotyczącymi Umowy zawieranej na odległość, w przypadku zawierania Umowy z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego Klient korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, ze wzorem wniosku na przeniesienie

numeru oraz regulaminem dotyczącym przenoszenia numerów znajdujących się na stronie www.fmobile.pl w sekcji Dokumenty/Regulaminy.

4. 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 (w przypadku Partnera Biznesowego zalogowanie się poprzez login i hasło),
- b) prawidłowe wypełnienie Formularza Zamówienia poprzez wskazanie żądanych i aktualnych danych,
- c) w przypadku Klienta, który składa Zamówienie związane z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych poprawne przejście przez procedurę weryfikacyjną polegającą na wpisaniu przenoszony numeru, następnie otrzymanego kodu weryfikacyjnego (wysłanego wiadomością sms na przenoszony numer) oraz wypełnienie prawidłowe formularza dotyczącego przeniesienia tego numeru (szczegółowy [regulamin przenoszenia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług](#)).

d) wyrażenie wymaganych zgód poprzez oznaczenie pola (checkbox) w tym akceptacja niniejszego Regulaminu,

5. Potwierdzenie złożenia zamówienia przez Klienta następuje poprzez wysłanie Formularza Zamówienia za pomocą kliknięcia na aktywne pole dostępne po prawidłowym wypełnieniu Formularza Zamówienia oznaczone polem „Zamawiam”, po uprzednim wpisaniu kodu weryfikacyjnego wysłanego na podany numer telefonu lub adres e-mail. Na adres email Klienta skierowane zostanie potwierdzenie złożenia Zamówienia wraz ze złożonymi oświadczeniami i zgodami.

6. W przypadku niewystarczającej ilości danych potrzebnych do rozpoczęcia realizacji zamówienia, konsultant FM 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 jeśli dwukrotna próba kontaktu konsultanta FM MOBILE z Klientem nie powiedzie się, zamówienie zostanie anulowane. W przypadku gdy Klient uiści kwotę za zamawiany Towar, zostanie ona zwrócona Klientowi. Realizacja zamówienia, a w konsekwencji zawarcie Umowy wiązać się może z dostarczeniem przez Klienta dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania o czym Klient zostanie powiadomiony poprzez przesłanie wiadomości na podany adres e-mail.

7. Potwierdzenie bądź odmowa realizacji zamówienia przez FM MOBILE zostanie dokonane w ciągu 5 Dni roboczych od daty wysłania przez Klienta Formularza Zamówienia poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy podany w Formularzu Zamówienia z zastrzeżeniem powyższego ust. 6 Regulaminu.

8. 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 FM MOBILE nastąpi w terminie 14 (czternaście) dni od dnia dokonania anulowania w całości lub modyfikacji zamówienie przez Klienta. W przypadku przeniesienia numeru zastosowanie znajdują zapisy regulaminu przenoszenia przydzielonego numeru dostępne na stronie www.fmobile.pl sekcja Dokumenty/Regulaminy).

9. FM MOBILE może odmówić realizacji Zamówienia także w przypadku:

- a) podania przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych wymaganych w Formularzu Zamówienia, FM MOBILE skontaktuje się z Klientem drogą mailową lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu) celem wyjaśnienia statusu Zamówienia;
- b) przedłożenia przez Klienta nieprawdziwych dokumentów;
- c) negatywnej weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta (nieuregulowanie przez Klienta zaległych należności na rzecz FM MOBILE oraz innych przedsiębiorców w tym przedsiębiorców telekomunikacyjnych);
- d) rozwiązania poprzedniej lub poprzednich Umów zawartych z Klientem z powodu naruszenia warunków Umowy przez Klienta;
- e) w przypadku braku Towaru w magazynie, z zastrzeżeniem §4 ustęp 14.



Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp. z o.o. obowiązujący od 07.08.2023r.

10. W przypadku, gdy po potwierdzeniu przez FM MOBILE przyjęcia zamówienia Klienta, jego wykonanie okaże się niemożliwe z przyczyn innych aniżeli brak Towaru w Sklepie Internetowym, w tym gdy zakup Towarów od dostawców FM MOBILE nie będzie możliwy w terminie przewidzianym na wykonanie zamówienia, FM 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 możliwe z przyczyn, o których mowa w zdaniu poprzedzającym FM MOBILE może zaproponować Klientowi anulowanie całości zamówienia lub modyfikację zamówienia w części (zmiana zamówienia), w której jego wykonanie nie jest możliwe w racjonalnym terminie.

11. Zamówienie zostaje anulowane przez FM MOBILE w przypadku:

- odmowy przyjęcia przesyłki;
- trzykrotnej nieskutecznej próby doręczenia przesyłki;
- przedstawienia nieprawdziwych danych oraz dokumentów w trakcie doręczenia przesyłki;
- odmowy uiszczenia na ręce Kuriera należnej opłaty za Zamówienie;
- rezygnacji przez Klienta z Zamówienia drogą telefoniczną oraz mailową (podać numer i adres-mail).

12. Czas realizacji Zamówienia z Towarem tj. okres od złożenia przez Klienta Formularza Zamówienia do wysłania przesyłki jest uzależniony od dostępności danego Towaru w magazynach FM MOBILE.

§4

Odbiór przesyłki i sposób płatności

1. FM MOBILE realizuje Zamówienia w Dni Robocze. Realizacja Zamówienia powinna nastąpić w terminie 5 Dni Roboczych od potwierdzenia realizacji Zamówienia, o którym mowa w §3 ustęp 7. Realizacja Zamówienia następuje wyłącznie na terenie Polski, na adres podany w Zamówieniu.

2. Po potwierdzeniu realizacji Zamówienia, o którym mowa w §3 ustęp 7, zostanie wydrukowana Umowa zawierająca dane identyfikujące Klienta podane przy składaniu Zamówienia oraz jego oświadczenia i zgody zawarte w Zamówieniu, a następnie dokumenty wraz z nieaktywną kartą SIM zostaną doręczone przez Kuriera razem z załącznikami w celu podpisania własnoręcznie Umowy przez Klienta. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług z Towarem Kurier doręczy w tym samym czasie Towar z fakturą VAT. W przypadku zamówienia Umowy z przeniesieniem numeru i Towarem, Towar wraz z fakturą VAT wysyłany jest w przeciągu 7 dni od daty przeniesienia numeru do FM MOBILE.

3. O szczegółach realizacji Zamówienia, w szczególności o nazwie Kuriera oraz o numerze listu przewozowego, Klient otrzymuje informację drogą mailową lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu). Powyższe informacje zostaną przekazane Klientowi w dniu poprzedzającym datę planowanego doręczenia przesyłki do Klienta.

4. Do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą podpisania przez Klienta doręczonych mu przez Kuriera dokumentów dotyczących tej Umowy.

5. Przesyłka doręczana jest wyłącznie do rąk własnych Klienta. Jest on zobowiązany przy odbiorze przesyłki do okazania Kurierowi oryginału swojego dowodu osobistego lub innego dokumentu, na podstawie którego można zweryfikować jego tożsamość. W przypadku cudzoziemca nie będącego obywatelem państwa należącego do UE lub Konfederacji Szwajcarskiej wymagana jest karta pobytu lub paszport.

6. Zawarcie Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika posiadającego pełnomocnictwo udzielone w formie pisemnej. 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. Szablon pełnomocnictwa dostępny jest na stronie www.fmmobile.pl w sekcji Dokumenty. Pełnomocnik jest zobowiązany przy odbiorze przesyłki do okazania Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę oryginału swojego dowodu osobistego lub innego dokumentu, na podstawie którego można zweryfikować jego tożsamość. W przypadku cudzoziemca nie będącego obywatelem państwa należącego do UE lub

Konfederacji Szwajcarskiej wymagana jest karta pobytu lub paszport.

7. Odbiór przesyłki od Kuriera musi być potwierdzony pisemnym pokwitowaniem.

8. Klient odbierając Towar powinien sprawdzić, czy przesyłka nie posiada uszkodzeń powstałych podczas transportu oraz czy jej zawartość jest zgodna ze złożonym Formularzem Zamówienia, zaś w przypadku zauważonych uszkodzeń, sporządzić protokół szkody, który będzie podstawą reklamacji.

9. 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 MOBILE skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie w celu ponownego ustalenia nowego terminu.

10. Brak wykonania świadczenia z powodu wystąpienia Siły Wyższej lub zdarzenia losowego niezależnego od FM MOBILE lub Klienta nie stanowi podstawy do wysuwania roszczeń o jakiegokolwiek odszkodowania lub kary umowne, chyba że strona, której Siła Wyższa dotyczy, zaniedbała niezwłocznego zawiadomienia drugiej strony o wystąpieniu takich okoliczności, pomimo uzyskania stosownych możliwości do jej zawiadomienia.

11. Klient ma możliwość dokonać płatności przelewem na rachunek bankowy wskazany w Formularzu Zamówienia lub gotówką przy odbiorze zamówienia na ręce Kuriera z zastrzeżeniem, że:

a) jeśli wartość Zamówienia wynosi mniej niż 10 PLN przelew na numer rachunku bankowego w Raiffeisen Bank Polska S.A. 17 1750 1064 0000 0000 1186 0238. Termin płatności wynosi 14 dni,

b) jeśli wartość zamówienia przekroczy sumę 10 PLN gotówką za pobraniem, przekazaną Kurierowi przy odbiorze przesyłki,

c) Klient, który jest Partnerem Biznesowym ma możliwość dokonania części płatności korzystając z rabatu udzielonego przez FM WORLD POLSKA.

12. Dowodem sprzedaży jest faktura.

13. Klient nie ponosi kosztu dostawy w przypadku Zamówienia Umowy w formie pisemnej oraz duplikatu karty SIM do Umowy zawartej w formie pisemnej. W przypadku zamówienia karty pre-paid lub duplikatu karty SIM koszt dostawy i sposób płatności każdorazowo wskazywany jest w formularzu zamówienia.

14. W przypadku braku w magazynie FM MOBILE zamówionego Towaru lub braku możliwości realizacji zamówienia Klienta z innych przyczyn, w tym także, jeśli zakup ich od dostawców FM MOBILE nie będzie możliwy w czasie przewidzianym na realizację zamówienia, FM MOBILE poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji wysyłając wiadomość na wskazany przez Klienta adres e-mail lub skontaktuje się telefonicznie proponując najbardziej dogodny rozwiązanie dla Klienta, w tym możliwość modyfikacji Zamówienia.

15. Przed wysyłką Towaru, FM MOBILE zastrzega sobie prawo dokonania jego sprawdzenia pod względem kompletności oraz stanu wizualnego w szczególności poprzez odpakowanie Towaru.

§5

Odstąpienie od Umowy zawartej na odległość

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, w sekcji Dokumenty/Regulaminy z tym, że oświadczenie nie musi być złożone na formularzu FM MOBILE. Oświadczenie zostanie dodatkowo przekazane Klientowi, w formie załączników do Umowy przekazywanej za pośrednictwem Kuriera.

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 MOBILE będzie miała obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy,



Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp. z o.o. obowiązujący od 07.08.2023r.

w tym umowy zakupu Towaru zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (jeżeli koszty dostarczenia ponosił Konsument). FM 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 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 MOBILE, FM MOBILE nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

5. Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz (np. telefon, kartę SIM) do FM MOBILE niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, w tym umowy zakupu Towaru, chyba że FM MOBILE zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.

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

7. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że FM 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 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 MOBILE wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez FM MOBILE utraci prawo odstąpienia od Umowy,

b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi FM 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.

§6

Gwarancja

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

2. 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 lub dostępne są za pośrednictwem BOK), natomiast FM MOBILE może być tylko pośrednikiem przekazującym reklamację. Klient według swego wyboru może zgłosić się bezpośrednio do serwisu gwarancyjnego albo do FM MOBILE,

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

§7

Reklamacje

1. Paragraf niniejszy reguluje reklamacje związane z funkcjonowaniem Sklepu Internetowego oraz sprzedażą Towarów.

2. Reklamacja w zakresie funkcjonowania Sklepu Internetowego może być złożona w terminie jednego miesiąca od wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji np. nieprawidłowości, usterki w funkcjonowaniu Sklepu Internetowego. Reklamacja w zakresie niezgodności Towaru z Umową może być złożona przez Konsumenta w terminach 2 lat od wydania Towaru.

3. Jeżeli nabywcą Towaru nie jest Konsument, odpowiedzialność FM MOBILE z tytułu rękojmi zostaje wyłączona na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego.

4. FM MOBILE udziela odpowiedzi na reklamację o których mowa w ust. 2 zgłoszone przez Klienta w terminie 14 dni od dnia otrzymania.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na adres poczty elektronicznej składającej reklamację, a w przypadku reklamacji pisemnej – na adres do korespondencji podany w reklamacji pisemnej.

6. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres: FM MOBILE, ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała, telefonicznie 727900900 w BOK lub pocztą elektroniczną na adres reklamacje@fmmobile.pl.

7. Klient zobowiązany jest do dostarczenia informacji i dokumentacji niezbędnej do rozstrzygnięcia reklamacji, a także współdziałania z FM MOBILE w zakresie rozpatrywania reklamacji.

8. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby zgłaszającego (reklamującego);

b) numer telefonu oraz adres e-mail zgłaszającego;

c) określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi oraz okoliczności uzasadniających reklamację;

d) datę i czytelny podpis zgłaszającego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;

e) w przypadku przestania zgłoszenia e-mailem – zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług adresu e-mail zgłaszającego.

9. W przypadku Klienta będącego Konsumentem, FM 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.

10. W przypadku niezgodności Towaru z Umową, Konsumentowi przysługuje prawo żądania naprawy lub wymiany Towaru. FM 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 w 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 MOBILE.

11. W przypadkach opisanych szczegółowo w art. 43e ustawy o prawach konsumenta, w szczególności, jeżeli FM MOBILE nie wykona uprawnień opisanych w ust. 11. 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 MOBILE. FM MOBILE zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.

12. W przypadku, w którym niezgodność Towaru z Umową dotyczy tylko



Regulamin Sklepu internetowego FM GROUP MOBILE Sp. z o.o. obowiązujący od 07.08.2023r.

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.

13. Klient może poddać spór związany z reklamacją dotyczącą działania sklepu pod ocenę sądu powszechnego, Konsument nadto może korzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń, w tym przed sądem polubownym w oparciu o regulamin tego sądu. FM Mobile informuje, że pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2_show&lng=PL dostępna jest dla Konsumenta unijna platforma internetowa ODR umożliwiająca składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń w przypadku zawarcia umowy przez Internet.

14. Tryb rozpatrywania reklamacji dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji, zawierają odpowiednie regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§8

Ochrona Danych Osobowych

FM Mobile jest administratorem danych osobowych Klienta. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z zasadami dostępnymi pod adresem <https://fmmobile.pl/dokumenty-regulaminy/dane-osobowe-26/> oraz w [Polityce Prywatności](#).

§9

Postanowienia Końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 07.08.2023 r.
2. W celu uzyskania dodatkowych informacji Abonent może kontaktować się bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta (BOK) FM MOBILE pod numerem tel. +48 727 900 900.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl oraz w BOK pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała.
4. FM MOBILE zastrzega sobie prawo do odwołania lub zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn np. zmiany przepisów prawa, przy czym zmiana Regulaminu nie wpływa na prawa uprzednio nabyte przez Konsumenta. Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej pod adresem www.fmmobile.pl na 30 dni przed wejściem w życie zmienionych postanowień Regulaminu, o ile możliwe będzie dochowanie tego terminu wobec charakteru wprowadzanych zmian.
5. FM 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.
6. FM 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.
7. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności: Kodeks Cywilny, Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta.
8. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie www.fmmobile.pl w sekcji Dokumenty/Regulaminy, niemniej FM MOBILE zaleca Klientom zapisanie regulaminu na trwałym nośniku.
9. Pojęcia pisane z dużej litery nie znajdujące swojego odzwierciedlenia w słowniku definicji zawartym w §1 Regulaminu, mają znaczenie nadane im w odpowiednich regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych i usług dostępu do Internetu.
10. 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.