



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę

 ważny od ~~.....29.07.2021 r.~~ ~~12.12.2018 r.~~

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

**1.1.** Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych – w ofercie Na kartę 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, REGON: 020573625, 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/ Użytkownik usługi przedpłaconej** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, niebędąca stroną pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej 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, dostępne w siedzibie FM MOBILE oraz na stronie internetowej pod adresem [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);  
**Dane aktywacyjne** –  
**a)** w przypadku Klienta/Abonenta będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;  
**b)** w przypadku Klienta/Abonenta niebędącego osobą fizyczną: nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze;  
**Dane o Lokalizacji** - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;

**Dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w Sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego, służące przekazywaniu komunikatów lub naliczaniu opłat;

**Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne;

**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 identyfikacyjny) 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 Umowę w formie pisemnej 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 wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, wykonywaniem zawodu;

**Limit wydatków** – określona w Umowie, regulaminie promocji lub w Cenniku kwota odpowiadająca wielokrotności Opłaty Abonentowej wybranej przez Abonenta w zawartej Umowie lub też inna kwota wyrażnie 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 naliczania 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, informacja o numerach alarmowych zamieszczone są m.in. na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);

**Numer telefonu (MSISDN)** – numer telefoniczny Abonenta w Sieci telekomunikacyjnej przyznany w zawartej Umowie-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 w czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), umożliwiającymi uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;

**Opłata Abonentowa** – 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 Abonentowej 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 Abonentowa 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 miesiący kalendarzowych; czas trwania danego Okresu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiący kalendarzowego, w którym dany Okres Rozliczeniowy się rozpoczyna;

**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](http://www.fmmobile.pl);

**Prawo Telekomunikacyjne** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

**Rachunek** – dokument finansowy obejmujący opłaty za usługi telekomunikacyjne świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie Na kartę, stanowiący integralną część Umowy;

**Sieć telekomunikacyjna** – ruchoma publiczna sieć FM MOBILE;

**Umowa** – Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu 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 albo jeżeli Dostawca Usług dopuszcza taką możliwość w formie elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług;

**Umowa** – umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych, zawierana poprzez Włączenie się do sieci, na podstawie której FM MOBILE zobowiązuje się do świadczenia Usług na warunkach określonych w Regulaminie, w Cenniku oraz w regulaminie promocji, których Abonent zobowiązuje się przestrzegać;

**Usługi** – przedpłacone usługi telekomunikacyjne świadczone przez FM MOBILE;

**Włączenie się do sieci** – czynność faktyczna Abonenta, mająca miejsce po Rejestracji, polegająca na wykonaniu lub odebraniu pierwszego połączenia lub próbie pierwszego połączenia albo skorzystaniu z innej Usługi;

**Uzycie** – stan wykorzystania przez Abonenta określonego Limitu konta;

**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;

**Rejestracja** – wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów Danych aktywacyjnych i potwierdzenie zgodności tych Danych aktywacyjnych przez FM MOBILE w celu rozpoczęcia świadczenia Usług;

**Rejestracja uzupełniająca** – wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów w sposób udostępnionych przez Abonenta, w zakresie wykraczającym poza Dane aktywacyjne, danych określonych w Regulaminie;

**Telekarta** – karta zawierająca zabezpieczony Telekod, umożliwiająca Abonentowi dokonywanie Doładowania konta;

**Telekod** – kombinacja cyfr umożliwiająca dokonywanie Doładowania konta Abonenta;

**Okres Ważności dla Usług Wychodzących** – rozpoczynający się z chwilą Doładowania konta okres określony w Cenniku lub w regulaminie promocji, w którym Abonent może wykorzystać Limit konta i korzystać z Usług;

**Okres Ważności dla Usług Przychodzących** – określony w Cenniku okres rozpoczynający się z chwilą zawieszenia Usług przez FM MOBILE z powodu zakończenia Okresu Ważności dla Usług Wychodzących lub wyczerpania Limitu konta; w okresie tym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych usług telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na Numery Alarmowe;

**Doładowanie konta** – czynność Abonenta polegająca na zwiększeniu Limitu konta Abonenta poprzez przekazanie FM MOBILE Telekodu za pomocą Karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez FM MOBILE w celu zwiększenia Limitu konta; zalecane jest Doładowanie konta przed wykorzystaniem Limitu konta lub przed upływem Okresu Ważności dla Usług Wychodzących;

**Limit konta** – określona w złotych polskich kwota przeznaczona na korzystanie przez Abonenta z przedpłaconych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE;

**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) pozwalająca na pobieranie danych z prędkością do 150 Mb/s;

**Zamówienie** – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany Usług.

### §3 ZAKRES REGULAMINU

**1.1.** Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.

**1.2.** FM MOBILE może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.

**2.** Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, w szczególności promocyjnych, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### §4 REJESTRACJA I ZAWARCIE UMOWY, REJESTRACJA UZUPEŁNIAJĄCA ABONENTA, ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

**1.1.** Umowa z Abonentem zostaje zawarta z osobą, która nabeędzie Kartę SIM oraz włączy się do sieci FM MOBILE. Abonent zawierający umowę na odległość wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług w momencie włączenia się do sieci. Od chwili włączenia się do sieci, FM MOBILE zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych. W celu dokonania Rejestracji Klient obowiązany jest podać Dane aktywacyjne poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) i umożliwić FM MOBILE potwierdzenie zgodności tych Danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość w sposób stosowany przez FM MOBILE, opisany w formularzu rejestracyjnym.

**1.**

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

**2. 2-** Umowa zostaje zawarta na odległość z chwilą Włączenia się do sieci. Nie ma możliwości Włączenia się do sieci i Umowa nie zostaje zawarta, jeżeli:

- Klient nie podał Danych aktywacyjnych,
- nie można potwierdzić zgodności Danych aktywacyjnych,
- potwierdzenie zgodności Danych aktywacyjnych zakończyło się negatywnie.

- Klient nie podał Danych aktywacyjnych,
- nie można potwierdzić zgodności Danych aktywacyjnych,
- potwierdzenie zgodności Danych aktywacyjnych zakończyło się negatywnie.

**2. 3-** FM MOBILE zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług od momentu Włączenia się do sieci.

**3.**  
**3. 4-** Okres trwania Umowy jest nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej. Okres trwania Umowy może również zostać określony w regulaminie promocji.

**4.**  
**4. 5-2-** Z chwilą włączenia się do sieci FM MOBILE Dostawcy Usług, przyjmując się, że Abonent zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia. Regulamin dostępny jest w siedzibie FM MOBILE, BOK lub na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).

**5.**  
**5. 6-4-** Umowa z Abonentem obejmuje Okres Ważności dla Usług Wychodzących i Okres Ważności dla Usług Przychodzących. Okres aktywny i Okres pasywny. Okres aktywny Okres Ważności dla Usług Wychodzących rozpoczyna się w chwili zawarcia Umowy i może być wydłużony poprzez Dodawanie konta.

**6.**  
**6. 7-5-** Abonent może zwrócić się o Rejestrację poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do FM MOBILE. Abonent, który dokonał skorzystania z Rejestracji zobowiązany jest powiadomić FM MOBILE o dokonaniu zmian danych przekazanych w formularzu rejestracyjnym w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Powiadomienie, o którym mowa powyżej, powinno nastąpić poprzez przesłanie do FM MOBILE oświadczenia w formie pisemnej (e-mail: FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55 – 114 Wisznia Mała lub w formie dokumentowej (na adres e-mail: [bok@fmmobile.pl](mailto:bok@fmmobile.pl)) formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Abonenta.

**7.**  
**7. 8-** W celu dokonania Rejestracji uzupełniającej i otrzymywania przez Abonenta informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów Usług wykonanych przez FM MOBILE na rzecz Abonenta, a także otrzymywania na piśmie lub w formie dokumentowej (e-mail) informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Abonent ma możliwość podania danych w formularzu rejestracyjnym wykraczających poza Dane aktywacyjne.

**8.**  
**8. 9-** Dostawca Usług uzależnia możliwość skorzystania przez Abonenta z niektórych Usług i funkcjonalności, uprawnień Abonenta określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa od uprzedniego podania danych wykraczających poza Dane aktywacyjne.

**9.**  
**9. 10-6-** Abonent objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego lub w formie dokumentowej (e-mail na skrzynkę pocztową [bok@fmmobile.pl](mailto:bok@fmmobile.pl)) powiadomienia FM MOBILE Dostawcy Usług o tym fakcie.

**10.**  
**10. 11-7-** W szczególnych przypadkach FM MOBILE zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia stosownych dokumentów lub informacji potwierdzających zgodność z rzeczywistością danych zamieszczonych przez Abonenta w formularzu rejestracyjnym lub oświadczeniu aktualizującym dane formularza aktualizacyjnym.

**11.**  
**12. 12-** Abonent może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych, z wyłączeniem Danych aktywacyjnych.

**8.** Formularze, o których mowa powyżej, dostępne są w siedzibie FM MOBILE, w BOK lub na stronie internetowej.

**9.** Dostawca Usług dokonuje we współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. pomiarów ruchu w sieci FM MOBILE. Jeśli dokonywany pomiar wykazuje 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.

**§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

**1. 2-** FM MOBILE ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem przedkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, 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.**  
**2. 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.**  
**3. 4-** 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. 4.9.

**4.**  
**4. 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. 4-** Za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich usług telekomunikacyjnych Usług, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, dotyczących przyznanego Numeru telefonu wliczonych w Opłatę Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego Opłaty Abonamentowej Użycia miesięcznego, 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.**  
**7. 6-** Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej Usług danego rodzaju dotyczącej przyznanego Numeru telefonu objętej Opłatą Abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę średniego Użycia miesięcznego danej Usługi, danego rodzaju, liczonej

**6.** 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.

**5.**  
**8-** W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych Usług.

**6.**  
**7. 9-** Średnie Użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 4-6, liczone jest według użycia Abonenta z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent zostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego Użycia z okresu, w jakim Abonent zostaje stroną Umowy.

**7.**  
**7. 9-8-** 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.

**7. 10-9-** Wpłata odszkodowania (poprzez uzupełnienie konta o przyznaną kwotę) następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez FM MOBILE Dostawcę Usług w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Odszkodowaniae określone w ust. 3 - 6 3-7 nie podlegają kumulacji. W przypadku, gdy wynika to z wiadomości FM MOBILE woli Abonenta, należna kwota zostanie Abonentowi przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji.

**8.**  
**9.** Zasada odpowiedzialności, o której mowa w ust. 7 ma zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych.

**8. 11-10-** W przypadku Konsumenta, zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług, o którym mowa w ust. 3-8 3-8 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.

**9.**  
**10. 12-11-** 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](mailto:bok@fmmobile.pl).

**9. 12-12-** 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.

**11.**  
**10. 14-13-** Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta w ramach świadczonych usług.

**12.**  
**13. 15-14-** 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.

**14. 16-** Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do niego przyłączonych.

**14.**  
**12. 17-15-** Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości i bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Telekomunikacyjną.

**15.**  
**13. 18-16-** Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.

**16.**  
**17.** Niedozwolone jest korzystanie przez Abonenta z Urządzeń telekomunikacyjnych lub podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia pracy:

- infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet;

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

- ~~2) urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet.~~
- ~~18. Nie dozwolone jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub bez właściwych certyfikatów. [MS3]~~
- ~~14, 19, 98.~~ Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
- ~~17.~~
- ~~15, 20, 20.~~ W przypadku, gdy FM MOBILE stwierdzi jakiegokolwiek 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 za: przestania 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.
- ~~18.~~
- ~~16, 21, 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.
- ~~19.~~
- ~~20.~~ 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. FM MOBILE jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet będzie świadczył 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.
- ~~21.~~ Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 20, z przyczyn leżących po stronie FM MOBILE jako dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od FM MOBILE za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy wartości Doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
- ~~22.~~ Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 20, z przyczyn leżących po stronie FM Mobile jako nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od FM MOBILE za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy wartości Doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
- ~~23.~~ W przypadku, o którym mowa w ust. 21~~3~~ i 22~~4~~ kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu o którym mowa w ust. 20~~2~~ do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

**§6 OPŁATY**

- ~~1-1.~~ Zakres świadczonych przez FM MOBILE usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Abonent może uzyskać w BOK, w siedzibie FM MOBILE lub na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).
- ~~2.~~
- ~~2-2.~~ Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
- ~~2.~~
- ~~3-3.~~ FM MOBILE doręcza na piśmie Abonentowi, który dokonał Rejestracji uzupełniającej, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia mu każdej proponowanej zmiany Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.
- ~~3.~~
- ~~4-4.~~ W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE FM MOBILE podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
- ~~4.~~
- ~~5-5.~~ Inne niż określone w Cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone Usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są na stronie [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).
- ~~5.~~
- ~~6-6.~~ W przypadku zmiany warunków związanych z promocyjnym świadczeniem usług przez FM MOBILE, określonych w regulaminie promocji, Abonenci zostana o tym fakcie powiadomieni poprzez podanie do publicznej wiadomości na stronie [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).
- ~~6.~~
- ~~7-7.~~ Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowania konta. Każde kolejne Doładowanie konta zwiększa Limit konta o kwotę doładowania. Kwota doładowania musi być liczbą całkowitą.
- ~~7.~~
- ~~7-8.~~ Wyjątek stanowią bonusy lub kupony, dla których wartość doładowania jest ściśle określona profilem bonusu lub kuponu i nie może zostać zmieniona. Wartość bonusu lub kuponu określona jest w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).
- ~~8.~~

- ~~8-9.~~ Abonent może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych Usług pomniejszających Limit konta do momentu wyczerpania Limitu konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności dla Usług Wychodzących. Po upływie Okresu Ważności dla Usług Wychodzących, Abonent może korzystać z Usług przychodzących przez okres wskazany w Cenniku, jednakże nie dłużej niż do dnia upływu Okresu Ważności dla Usług Przychodzących, o ile FM MOBILE nie skorzysta z uprawnienia wskazanego w ust. 11.
- ~~9.~~
- ~~9-10.~~ Po wyczerpaniu przez Abonenta Limitu konta lub po upływie ~~Okresu aktywnego~~ Okresu Ważności dla Usług Wychodzących możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących i wiadomości SMS oraz wykonywanie połączeń z Numerami Alarmowymi. Dalsze korzystanie z usług z wykorzystaniem Karty SIM jest uzależnione od Doładowania konta. W Okresie Ważności dla Usług Przychodzących dalsze świadczenie usług tj. połączenia wychodzące, wiadomości SMS, wiadomości MMS, transmisja danych, zostają zawieszane. ~~jest to Okres pasywny.~~
- ~~10.~~
- ~~10-11.~~ W przypadku, jeżeli Abonent nie zrealizuje Doładowania konta przed upływem Okresu Ważności dla Usług Przychodzących, FM MOBILE dokonuje blokady połączeń przychodzących w pierwszym dniu po upływie Okresu Ważności dla Usług Przychodzących. W przypadku dokonania przez Abonenta Doładowania konta blokada Usług Wychodzących i przychodzących zostanie automatycznie usunięta, nie później niż w terminie 2 dni po dokonaniu Doładowania konta przez Abonenta.
- ~~11.~~
- ~~11-12.~~ FM MOBILE może udostępnić wybrane Usługi Abonentom w momencie wyczerpania Limitu konta lub po upływie Okresu Ważności dla Usług Wychodzących.
- ~~12.~~
- ~~12-13.~~ W momencie wyczerpania Limitu konta lub w razie skorzystania przez FM MOBILE z uprawnienia określonego w ust. 11 następuje zawieszenie świadczenia Usług, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy nastąpiło przekroczenie przez Abonenta Limitu konta, Abonent zobowiązany jest do Doładowania konta co najmniej do wysokości kwoty, którą wykrywał na Usługi. Po Doładowaniu konta, o którym mowa w zdaniu poprzednim, a przed upływem Okresu Ważności dla Usług Przychodzących, FM MOBILE umożliwi Abonentowi za pomocą tej samej Karty SIM korzystanie z dotychczasowego numeru telefonicznego.
- ~~13.~~
- ~~13-14.~~ W momencie wyczerpania Limitu konta dostęp do informacji zamieszczonych na Karcie SIM może zostać zablokowany do momentu powtórnego Doładowania konta.
- ~~14.~~
- ~~14-15.~~ W ciągu 30 dni od dnia upływu Okresu pasywnego Okresu Ważności dla Usług Przychodzących (dot. zarówno Początkowego okresu ważności połączeń przychodzących (tj. 183 dni) oraz Okresu Ważności dla Usług Przychodzących po każdym kolejnym Doładowaniu konta (tj. 365 dni)), Abonent ma jeszcze możliwość odnowienia działania konta (tj. utrzymania numeru przypisanego do Karty SIM) poprzez Doładowanie konta.
- ~~15.~~
- ~~15-16.~~ Po upływie okresu wskazanego w ust. 15 następuje dezaktywacja konta, co oznacza całkowite zaprzestanie świadczenia usług na podstawie Umowy i likwidację konta, a Umowa ulega rozwiązaniu.
- ~~16.~~
- ~~17-17.~~ Abonent będący Konsumentem, który przeniesie Numer telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych lub któremu wygaśnie okres ważności konta (rozumiany łącznie jako Okres Ważności dla Usług Wychodzących oraz Okres Ważności dla Usług Przychodzących) oraz jednocześnie posiada na swoim koncie niewykorzystane środki pieniężne pochodzące z doładowań, może złożyć do FM Mobile wniosek o zwrot tych środków (dalej „Wniosek”).
- ~~18.~~
- ~~18-19.~~ Abonent ma 30 dni na złożenie Wniosku, licząc od dnia przeniesienia Numeru telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych lub od dnia wygaśnięcia okresu ważności jego konta (rozumianego łącznie jako Okres Ważności dla Usług Wychodzących oraz Okres Ważności dla Usług Przychodzących).
- ~~19.~~
- ~~19-19.~~ Wniosek można złożyć w jeden z następujących sposobów:
- ~~1)~~
- ~~19-1.~~ pisemnie: przy wykorzystaniu formularza zwrotu, udostępnionego przez FM Mobile na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) lub poprzez własnoręcznie napisane oświadczenie przez Abonenta, a następnie wysłanie jednego z nich na adres: FM GROUP Mobile sp. z o. o., ul. Wrocławska 2a Szewce; 55-114 Wisznia Mała),
- ~~2)~~
- ~~19-2.~~ e-mailem: na adres [bok@fmmobile.pl](mailto:bok@fmmobile.pl) poprzez wysłanie skanu/zdjęcia formularza zwrotu, udostępnionego przez FM Mobile lub skanu/zdjęcia oświadczenia własnoręcznie napisanego przez Abonenta,
- ~~20.~~
- ~~20-20.~~ W przypadku, gdy Abonent złoży Wniosek w postaci własnego pisma, oświadczenie to musi zawierać co najmniej następujące dane:
- ~~1)~~
- ~~20-1.~~ imię i nazwisko Abonenta, na którego jest zarejestrowany Numer telefonu,
- ~~2)~~
- ~~20-2.~~ Numer telefonu, którego dotyczy Wniosek,
- ~~3)~~
- ~~20-3.~~ adres e-mail lub adres do korespondencji,
- ~~4)~~
- ~~20-4.~~ numer kontaktowy,
- ~~5)~~
- ~~20-5.~~ określenie wysokości środków pieniężnych, wyrażonych w złotych polskich w wartości brutto, o które wnioskuje Abonent,
- ~~6)~~
- ~~20-6.~~ numer konta bankowego, na który ma nastąpić zwrot środków (konto PL),
- ~~7)~~
- ~~20-7.~~ imię i nazwisko właściciela rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot środków,
- ~~8)~~
- ~~20-8.~~ miejscowość, data,





## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę

- ~~9).~~  
~~20-9- czytelny podpis Abonenta.~~  
~~21.~~  
~~24- Wniosek może być złożony przez Abonenta, który posiada na koncie niewykorzystane środki z Doładowań konta w wysokości minimum 20 zł (nie dotyczy to środków promocyjnych przyznanych ponad kwotę Doładowania konta, jeśli FM MOBILE przyznał takie środki).~~  
~~22-7.~~  
~~22- FM MOBILE będzie pobierał opłatę manipulacyjną za dokonanie zwrotu środków w wysokości 20 zł dla jednego Numeru telefonu Abonenta.~~  
~~23.~~  
~~23- Zwrot środków zostanie dokonany w terminie 30 dni od dnia prawidłowo złożonego Wniosku, przelewem, na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.~~  
~~24- W przypadku, gdy Abonent nie złoży Wniosku w terminie wskazanym w ust. 18 powyżej, niewykorzystane środki pieniężne na jego koncie zostaną anulowane po tym terminie.~~  
~~24.~~

obejmuje wyłącznie usługi wykonane po dniu złożenia przez Abonenta takiego żądania. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

~~8.~~  
~~9-9- Abonent, który skorzystał z dokonał Rejestracji uzupełniającej, ma prawo zwrócić się z żądaniem w formie pisemnej lub w formie dokumentowej (na adres e-mail: bok@fmmobile.pl) do Dostawcy Usług o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który obejmuje usługi wykonane w bieżącym miesiącu poprzedzającym miesiąc, w którym Abonent złożył żądanie. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za wykaz usług, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.~~

~~9-10- Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 9 powyżej, może zostać dostarczony Abonentowi za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez Abonenta żądania.~~

~~10.~~  
~~10-11- Wykaz usług, o których mowa w ust. 58 oraz ust. 9.6 powyżej są przysyłane Abonentowi listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany w formularzu rejestrowym lub w inny sposób uzgodniony z Abonentem.~~

~~11.~~  
~~11-12- FM MOBILE jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.~~

~~12.~~  
~~12-13- 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.~~

~~13.~~  
~~14- Przy zmianie FM MOBILE na innego Operatora Abonent, który dokonał skorzystał z Rejestracji, może~~

~~13- żądać przeniesienia przydzielonego Numeru telefonu do istniejącej sieci innego Operatora. Regulamin określający zasady przenoszenia Numeru telefonu do sieci innego operatora jest dostępny w siedzibie FM MOBILE, w BOK oraz na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl).~~

~~14.~~  
~~14-15- Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.~~

~~15.~~  
~~16-165- Abonent zobowiązuje się do:~~

~~1) niepodjęmania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych i teleinformatycznych FM MOBILE (w tym #internet) wykorzystywanych przez FM MOBILE do świadczenia Usług oraz zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci;~~

~~2) niekorzystania z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne;~~

~~2) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;~~

~~3) 2) nieużywania Kart SIM aktywowanych w sieci w Adapterach bez zgody FM MOBILE;~~

~~4) 2) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i/lub Adaptera kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;~~

~~5) 5-4) niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci FM MOBILE) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody FM MOBILE;~~

~~6) 6-5) niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym aparatu telefonicznego) i Karty SIM i/lub Adaptera niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę FM MOBILE lub osób trzecich;~~

~~7) 7-6) niedostępiania bez zgody FM MOBILE innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;~~

~~8) 8-7) niepodjęmania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta;~~

~~9) 9-8) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści o charakterze marketingowym;~~

~~10) 10-9) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów i/lub Klientów FM MOBILE, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęmania czynów nieuczciwej konkurencji;~~

~~11) 11-10) nie generowania Sztucznego Ruchu telekomunikacyjnego w sieci FM MOBILE, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej liczby lub czasu trwania połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią FM MOBILE a innymi sieciami telekomunikacyjnymi;~~

~~12) 12-11) nie używać Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczne nawiązywanie połączeń telefonicznych lub interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;~~

~~13) 13-12) nie używać Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przysyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne), współdzielenia na wezwanie FM MOBILE przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej;~~

**§7 WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ**

~~1-1- Numer telefonu ustala i nadaje FM MOBILE.~~

~~2-2- Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub certyfikaty i znaki wymagane obowiązującymi przepisami prawa.~~

~~3-3- Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.~~

~~4-4- Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania Umowy obejmuje:~~

~~1) obsługę telefoniczną Abonenta w BOK, w tym~~

~~informowanie o usługach, cenach i promocjach, informacje dostępne są również na stronie internetowej;~~

~~2) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;~~

~~3) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;~~

~~1) obsługę telefoniczną Abonenta w BOK, w tym informowanie o usługach, cenach i promocjach, informacje dostępne są również na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);~~

~~2) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;~~

~~3) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;~~

~~4) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;~~

~~4) 5) informacje dotyczące rozliczeń finansowych. 4) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta oraz przyjmowanie reklamacji;~~

~~5) informacje dotyczące rozliczeń finansowych.~~

~~5-5- Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny cennik.~~

~~6-6- FM MOBILE -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.~~

~~7-7- FM MOBILE jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.~~

~~8-8- Abonent, który skorzystał z dokonał Rejestracji uzupełniającej, ma prawo żądać od Dostawcy Usług dostarczenia podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, który~~

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

- ~~13).~~  
~~14) 4.13) nie generowania Nadużycia Telekomunikacyjnego.;~~  
15) ~~4.5-~~ Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową,  
16) ~~4.6-~~ Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do:  
~~I. (i)~~ niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy, bez zgody FM MOBILE,  
~~I.~~  
~~II. (iii)~~ niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody FM MOBILE,  
~~II.~~  
~~III. (iii)~~ niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody FM MOBILE,  
~~III.~~  
~~IV. (iv)~~ niewysyłania, w ramach Usług, komunikatów, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody FM MOBILE,  
~~IV.~~  
~~V. (v)~~ niudostępniania osobom trzecim Usług bez zgody FM MOBILE, przy czym udostępnienia Usług nie stanowi korzystanie z Usług przez pracowników Abonenta w celu wykonywania obowiązków wynikających z umowy o pracę z Abonentem.  
~~15-~~ Działania wymienione w ust. 16 pkt. 1-16 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnia FM MOBILE do natychmiastowego zablokowania lub wyłączenia usług telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM.  
~~17.~~  
~~18.~~  
16. Działania wymienione w ust. 15 pkt. 1-13 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnia FM MOBILE do natychmiastowego zablokowania lub wyłączenia usług telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM.  
~~16-19.7-~~ Abonent jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie (SMS, USSD) lub pisemnie w przypadku, gdy Abonent dokonaj Rejestracji uzupełniającej przed dokonaniem zablokowania lub wyłączenia usług.

~~17-19. 20-~~ FM MOBILE informuje, iż w przypadku zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupione Urządzenie telekomunikacyjne bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane Urządzenie telekomunikacyjne ma wadę fizyczną lub prawną (reklamacja). Sprzedawca odpowiada z tytułu reklamacji, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Urządzenia telekomunikacyjnego.

20. ~~24-~~ W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia telekomunikacyjnego. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia telekomunikacyjnego, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiocie świadczącym usługi serwisowe Urządzeń telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie FM MOBILE oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są na stronie [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl). Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

**§8 ZASADY NEUTRALNOŚĆ SIECI**

1. FM MOBILE na zasadach określonych w Cenniku oferuje:  
1) usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych;  
2) usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS);  
3) usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS);  
4) 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 Usług i o podwyższonej opłacie, Dostawca Usług zapewnia Abonentowi bezpłatne określenie progu kwotowego dla każdego okresu (co najmniej cztery 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 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, prog 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](http://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](http://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.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.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](http://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. Predkość 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 predkości transmisji danych do 32 kb/s po przekroczeniu w jednym okresie pakietu przesłanych i odebranych danych oferowanych w danej ofercie 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 Urządzenia 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 sieciami 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 o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są zamieszczone w instrukcji obsługi/korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych nabytych od FM MOBILE oraz na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) 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 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.  
20. Dostawca Usług może podjąć uzasadnione środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych mające na celu eliminację przekazu, komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM MOBILE, w tym poprzez przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług.  
21. 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. Jednocześnie Abonent ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.  
22. FM MOBILE zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem możliwość monitorowania sposobu wykorzystania usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które rozliczane są w oparciu o czas, ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz powiadamiania Abonenta będącego Konsumentem o wykorzystaniu limitu zużycia usługi przewidzianego w pakietach taryfikowych lub ofercie za pomocą środków porozumiewania się na odległość (komunikat SMS) lub za pomocą narzędzi monitorowania udostępnionych przez FM MOBILE.  
23. 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%.  
24. 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%.  
25. FM MOBILE zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (download/uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.  
~~26-~~ 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. Stosowne 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.  
~~26.~~


**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

~~4-271~~ – 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.

~~27.~~

~~2-282~~ – 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.

~~28.~~

~~2-293~~ – W ramach zarządzania siecią i usługami, FM MOBILE stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETS, 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, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

~~29.~~

~~4-294~~ – Stosowane przez FM MOBILE odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

~~30.~~

~~31-315~~ – FM MOBILE może stosować środki zarządzania ruchem ~~w~~ wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacje lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega FM MOBILE, w tym prawu karnemu nakazującym 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);
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakowi przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
- zapobiec gromadzącym przecięciu sieci oraz łagodzić skutki przecięcia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

~~5-226~~ – 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.

~~32.~~

~~6-237~~ – 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 zwiększenie 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.

~~33.~~

~~34-234~~ – Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień ~~29.07.2021~~ ~~13.09.2018 r.~~ wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
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
54G/LTE-Advanced	50 Mb/s	500 Mb/s

~~35-9~~ – 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 tłumienia materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku),

~~7~~ – 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.

~~35.~~

~~8-26-10~~ – 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](http://www.fmmobile.pl). W miarę rozwoju sieci FM MOBILE skutkującym 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](http://www.fmmobile.pl).

~~36.~~

~~9-37-11~~ – 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. ~~28~~. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

~~37.~~

~~38-38-12~~ – 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.

**§9 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;~~
- ~~1a) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;~~
- ~~2a) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej (wartość Użycia).~~

2. Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu (na adres: FM GROUP Mobile ~~sp. z o.o.~~, ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała), telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (na adres e-mail: [reklamacje@fmgroupphone.pl](mailto:reklamacje@fmgroupphone.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:

- imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta (reklamującego);
- określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację; dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej wartości Użycia, Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
- numer telefonu przydzielony Abonentowi, którego reklamacja dotyczy;
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi telekomunikacyjnej;
- w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty;
- numer rachunku bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dysponując do do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
- datę i czytelny podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
- 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



**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

pouczeniu, że niezuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje niezuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka FM MOBILE rozpatrując 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 niezuzupełnienie 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 wносить w terminie 12 miesięcy, [licząc od dnia 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 obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług \(wartości Użytkia\)](#). 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 reklamację 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 GROUP Mobile zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie przez FM GROUP Mobile kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:

- 1) na poczet przyszłych należności (zwiększenie wartości konta), jeżeli brak dyspozycji Abonenta, o której mowa w pkt 2;
- 2) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania / siedziby Abonenta.

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 **K**onsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu **K**onsumenta,
- b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego **K**onsumentem, 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 **K**onsumentem spór nie został rozwiązany, FM MOBILE każdorazowo przekazuje **K**onsumentowi 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](http://www.uke.gov.pl).

**§10 ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM**

1. Abonent jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem 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 zawięza 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.

**§ 11 REKOMENDOWANE SPOSOBY ZABEZPIECZENIA PRZEZ ABONENTA TELEKOMUNIKACYJNEGO URZĄDZENIA KOŃCOWEGO**

FM MOBILE rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:

1. stosowanie hasła i kodów zabezpieczających oraz nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym,
2. regularne aktualizowanie oprogramowania oraz nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła,
3. niekorzystanie z nieznanymi sieci bezprzewodowymi (np. Wi-Fi, Bluetooth),
4. nieudostępnianie swojego połączenia WiFi innym użytkownikom,
5. stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,
6. stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.

**§12 ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Abonent będący Konsumentem i zawierający niniejszą Umowę na odległość [ma prawo, stosownie do przepisu art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta \(t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287\), do – lub poza-lokałem Dostawcy Usług oświadczyć, że przy zawieraniu Umowy został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia \(zgodnie z § 4 ust. 2 Regulaminu\), bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów za wyjątkiem określonych w ust. 5 i 6, oraz że doręczono mu wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta \(Dz. U. z 2014 r. poz. 927\).](#)

2. Aby zachować 14 dniowy termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. [Abonent powinien złożyć FM MOBILE oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w formie pisemnej \(na adres FM GROUP Mobile sp. z o.o., ul. Wrocławska 2a Szewca, 55-114 Wiszka Mała\) lub w formie dokumentowej \(pismo wysłane na adres e-mail: \[bok@fmmobile.pl\]\(mailto:bok@fmmobile.pl\)\). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu. Abonent może również skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu. Wzory formularzy zostały również opublikowane na stronie \[www.fmmobile.pl\]\(http://www.fmmobile.pl\).](#)

3. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.

4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, o którym ~~me~~ mowa w pkt 1, [w szczególności jeżeli](#) 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.

1) 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,

2) 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,

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

4) o dostarczeniu treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy FM MOBILE GROUP Mobile zwróci Abonentowi wszystkie otrzymane od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6. Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, jednakże nie później niż 14 dni od dnia, w którym FM MOBILE został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot otrzymanych płatności nastąpi w sposób wskazany przez Abonenta. [Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.](#)

6. Jeżeli Abonent będący Konsumentem zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, w przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zapłaci kwotę

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH w ofercie Na kartę**

proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował FM MOBILE o odstąpieniu od niniejszej Umowy.

**§12 DANE OSOBOWE I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

1. FM MOBILE jest administratorem danych osobowych Abonenta.  
2. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta są zamieszczone na [fmmobile.pl/dane-osobowe](http://fmmobile.pl/dane-osobowe).

3. 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.

4. Dane osobowe Abonenta usług głosowych mogą zostać umieszczone w spisie Abonentów FM MOBILE, o ile Abonent wyrazi na to zgodę. Zgoda dotyczy zamieszczenia identyfikujących danych osobowych obejmujących: numer telefonu Abonenta, nazwiska i imiona, miejscowości oraz nazwę ulicy zamieszkania lub adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania, w spisach Abonentów FM MOBILE i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz wykorzystywanie identyfikujących danych osobowych dla potrzeb świadczenia przez FM MOBILE i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych informacji o numerach telefonicznych. Zgoda obejmuje zamieszczenie danych osobowych zarówno w spisach udostępnianych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej posiadającej możliwość wyszukiwania numerów. Celem spisu abonentów jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów Abonentów. Wyrażenie zgody jest dobrowolne i zależy wyłącznie od woli Abonenta. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta. Abonent może cofnąć powyższe zgody w każdym czasie.

5. Dane Abonentów usług głosowych niebędących osobami fizycznymi, wykraczające poza Dane aktywacyjne, są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.

6. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

a. dane dotyczące Użytkownika,

b. treść indywidualnych komunikatów,

c. Dane transmisyjne,

d. Dane o lokalizacji,

e. dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci telekomunikacyjnej

7. FM MOBILE przetwarza Dane transmisyjne Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat, oraz rozpatrywania reklamacji, za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane dotyczą, w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego. 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 oraz w oparciu o obowiązujące przepisy prawa z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.

8. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, FM MOBILE przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

9. Klient/Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących, objętych tajemnicą telekomunikacyjną, – poprzez określenie zakresu Usług telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane transmisyjne przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

10.6 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.

11.7 Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane przez FM MOBILE.

12.8 Abonent przyjmuje do wiadomości i akceptuje występowanie przypadków, w których kierowane będą do niego komunikaty (w tym komunikaty SMS lub głosowe), w których występować mogą odwołania do nazw własnych lub oznaczeń (w tym nazw handlowych i znaków towarowych) Polkomtel Sp. z o.o. Jednocześnie FM MOBILE, w zakresie istniejących możliwości technicznych, dołoży starań aby wyeliminować lub zminimalizować występowanie takich zdarzeń.

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

10. 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.

**§13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. FM MOBILE niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości informacje o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod

którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy Usług. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie.

2. Dostawca Usług informuje o zmianach warunków Umowy, w tym określonych w Cenniku oraz w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie poprzez podanie do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl), a także Abonentowi, który skorzystał z Rejestracji uzupełniającej doręczając propozycję zmian w formie pisemnej albo na żądanie Abonenta na wskazany w formularzu rejestrowym adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3.2. Korespondencja kierowana do Abonenta, który skorzystał dokonał Rejestracji uzupełniającej, będzie przesyłana na adres wskazany w formularzu rejestrowym lub formularzu aktualizującym.

4.3. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM MOBILE mogą być składane telefonicznie przez BOK, po dokonaniu przez konsultanta BOK weryfikacji Abonenta, który skorzystał z Rejestracji.

5.4. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Abonenta w trakcie dokonywanej przez konsultanta BOK weryfikacji Abonenta, konsultant BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji.

6.5. Jeśli dokonano weryfikacji Abonenta zgodnie z zasadami, o których mowa powyżej, 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.

7.6. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:

1) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;

2) zmianą Numeru telefonu;

3) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

8.7. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM MOBILE. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy telefoniczne z Abonentem w BOK są nagrywane i archiwizowane.

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

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

11.0. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

12.3. 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.

13.2. Regulamin obowiązuje od dnia 29.07.2021 r. ~~.....~~ 13.09.2018 r.