



MOBILE

Podręcznik
Partnera Biznesowego



Spis treści

Oferta FM MOBILE	4
Do kogo skierowana jest oferta FM MOBILE?	4
Jak stać się użytkownikiem promocyjnych usług jakie oferuje FM MOBILE?	4
Kto może podpisać umowę abonentową?	5
Oferta dla Partnerów Biznesowych - zobacz co możesz zyskać	6
Oferta pre-paid	6
Przeniesienie numeru telefonu do sieci FM MOBILE	6-7
Oferta roamingu w sieci FM MOBILE	7
Podpisanie umowy z FM MOBILE	8
Dane potrzebne do zawarcia umowy	8
Od złożenia zamówienia do doręczenia, czyli etapy realizacji umowy krok po kroku	9
Co się dzieje z zamówieniem po pozytywnej weryfikacji?	10
Umowa dobiega końca - co dalej?	11
Jak zawrzeć aneks do umowy?	12
Rodzaje aneksów	13
Co się dzieje po podpisaniu aneksu do umowy?	13
Zasady i korzyści płynące z FM CashBack oraz MegaPoints	14
Oferta MegaPoints	14
Oferta FM CashBack	15
Cesja abonamentu	16
Zmiana danych w posiadanym abonamencie	17
Sposoby kontaktu z FM MOBILE	18

Do kogo skierowana jest oferta FM MOBILE?

Usługi FM MOBILE są skierowane do wszystkich klientów rynku telekomunikacyjnego w Polsce. Szczególną ofertę FM MOBILE kieruje do Partnerów Biznesowych FM WORLD Polska, dla których zostały przygotowane specjalne i unikatowe oferty w ramach promocji FM CashBack oraz MegaPoints.



Jak stać się użytkownikiem promocyjnych usług jakie oferuje FM MOBILE?

Jeżeli chcesz skorzystać z ofert FM CashBack oraz Megapoints, dołącz do Klubu FM WORLD - zarejestruj się na stronie <https://pl.fmworld.com/> (będziesz mógł w pełni korzystać zarówno z usług FM WORLD Polska, jak i FM MOBILE). Jeżeli natomiast chcesz skorzystać z ofert FM4All, nie musisz posiadać statusu Partnera Biznesowego FM WORLD Polska.

Wejdź na www.fmmobile.pl lub zadzwoń pod 727 900 900 wew. 2.

Kto może podpisać umowę abonentową?

- ▶ Partner Biznesowy (osoba posiadająca konto dystrybutorskie w FM WORLD Polska na statusie Użytkownika lub Odbiorcy)
- ▶ Osoba prywatna lub instytucja nie posiadająca statusu Partnera Biznesowego - dla takich osób/Instytucji FM MOBILE ma także przygotowaną korzystną ofertę, zarówno na telefon jak i Internet mobilny oraz Internet domowy
- ▶ Umowę możesz podpisać zarówno jako osoba prywatna jak i przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, spółkę cywilną, spółkę z o.o., spółkę komandytową, oraz stowarzyszenia i fundacje
- ▶ Pamiętaj, w przypadku chęci zawarcia umowy na firmę, stowarzyszenie lub fundację, podmiot nie może mieć zawieszonyj działalności, a osoba chcąca zawrzeć umowę musi być osobą uprawnioną do reprezentowania podmiotu
- ▶ Umowę możesz podpisać za pośrednictwem pełnomocnika – druk pełnomocnictwa dostępny jest do pobrania poprzez stronę <https://fmmobile.pl/dokumenty-regulaminy/>
- ▶ Jesteś Obcokrajowcem – możesz podpisać umowę, jeżeli:
 - ▶ posiadasz ważną kartę pobytu lub Paszport jednego z krajów Unii Europejskiej
 - ▶ masz nadany numer PESEL
 - ▶ jesteś zameldowany w Polsce na pobyt stały lub czasowy

Oferta FM MOBILE:

FM MOBILE oferuje zarówno usługi w oparciu o umowę abonentową (post-paid) jak i usługi na kartę (pre-paid).

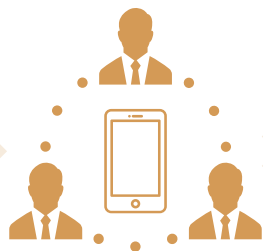
Jakość połączeń i transmisji danych zapewnia wykorzystanie infrastruktury Polkomtel Sp. z o.o., która gwarantuje nam taką samą jakość połączeń jak dla klientów Plusa oraz dla wszystkich innych operatorów wirtualnych w Polsce korzystających z infrastruktury Polkomtela.

Oferta FM MOBILE obejmuje zarówno oferty na telefon, Internet mobilny oraz Internet domowy w konkurencyjnych cenach. Aktualna oferta dostępna jest na stronie internetowej FM MOBILE oraz w materiałach marketingowych.

Oferta dla Partnerów Biznesowych – zobacz co możesz zyskać

Najlepszą i bezapelacyjnie bezkonkurencyjną ofertę – FM CashBack - otrzymuj co miesiąc rabat handlowy, który możesz przeznaczyć na zakupy w sklepie FM WORLD Polska (FM CashBack pokrywa do 90% wartości zakupów) z których punkty będą zaliczane do Twojego planu marketingowego.

Skorzystaj z oferty MegaPoints - otrzymuj jeszcze większą dawkę punktów do planu marketingowego i zdobywaj kolejne poziomy efektywności wraz z FM MOBILE.



Przeniesienie numeru telefonu do sieci FM MOBILE

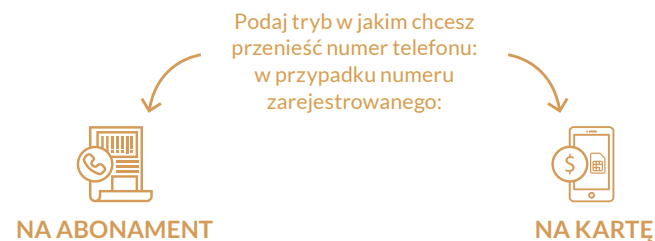
Posiadając numer u innego operatora w każdej chwili możesz przenieść numer do sieci FM GROUP Mobile sp. z o.o. i cieszyć się z usług jakie gwarantuje sieć.

Wypełniając wniosek Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do sieci FM GROUP Mobile sp. z o.o. pamiętaj aby podać dane osobowe lub firmowe na jakie obecnie zarejestrowany jest numeru obecnego operatora.

Wypełniając wniosek podaj numer telefonu, który ma zostać przeniesiony do sieci FM MOBILE.

Podaj status przenoszony numeru jaki widnieje u obecnego operatora: oferta na kartę czy oferta abonentowa.

Przeniesienie numeru telefonu do sieci FM MOBILE



- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych z powyżej wskazanym dostawcą usług
- bez zachowania okresu wypowiedzenia - podaj w ciągu ilu dni roboczych ma zostać przeniesiony numer telefonu od dnia zawarcia umowy z FM MOBILE
- ze skutkiem na koniec okresu promocyjnego przewidzianego umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych z ww. dostawcą usług
- w przypadku dwóch pierwszych opcji przeniesienia numeru, w zależności od postanowień umownych z dotychczasowym dostawcą usług, może zostać naliczona kara umowna przez poprzedniego operatora, w przypadku przedwczesnego rozwiązania umowy

Pamiętaj

Wypełniając wniosek o przeniesienie numeru upoważniasz FM GROUP Mobile sp. z o.o. do przeprowadzenia w swoim imieniu i na swoją rzecz czynności związanych z przeniesieniem usług.

Oświadczasz, że jesteś świadomy konsekwencji, w tym finansowych, wynikających z rozwiązaniem umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym dostawcą, przed upływem okresu na jaki umowa została zawarta, a także tego, że konsekwencje te nie obciążą FM MOBILE.

Podpisane przez Ciebie wnioski są ważne 30 dni.



Oferta roamingu w sieci FM MOBILE

Roaming w ramach Unii Europejskiej objęty jest dopłatami zgodnie z decyzją Prezesa UKE, których wysokość dostępna jest w cennikach na stronie www.fmmobile.pl.

Oferujemy roaming we wszystkich krajach świata, a ceny połączeń uwzględnione są dla każdej ze stref w cennikach usług.

Podpisanie umowy z FM MOBILE



Dane potrzebne do zawarcia umowy

- ▶ Imię, nazwisko lub nazwa firmy
- ▶ Osoba fizyczna - numer PESEL, seria i numer dowodu osobistego (obcokrajowcy numer karty pobytu lub numer paszportu)
- ▶ Firmy - NIP, REGON, numer KRS
- ▶ Adres zamieszkania lub adres pod jakim zarejestrowana jest firma, adres korespondencyjny
- ▶ Adres e-mail jeżeli chcesz otrzymywać fakturę VAT w formie elektronicznej (dzięki temu możesz skorzystać z promocji z rabatem w wysokości 10 PLN za terminowe opłacanie faktur oraz otrzymywanie faktury drogą elektroniczną)
- ▶ Numer kontaktowy
- ▶ Zawierając umowę m.in. wyrażasz zgodę do przetwarzania wyżej wymienionych danych przez FM GROUP MOBILE sp. z o.o. w celu zawarcia umowy

- ▶ Zawierając umowę upoważniasz FM GROUP MOBILE sp. z o.o. do pozyskania z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. dotyczących mnie informacji gospodarczych, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych oraz do pozyskania za pośrednictwem BIG InfoMonitor danych gospodarczych z Biura Informacji Kredytowej S. A. (BIK) i Związku Banków Polskich (ZBP) dotyczących mojego wymagalnego od co najmniej 60 dni zadłużenia wobec banków lub instytucji upoważnionych do udzielania kredytów, przekraczającego 200 złotych lub dla działalności gospodarczych 500 złotych
- ▶ Zawierając umowę upoważniasz FM GROUP MOBILE sp. z o.o. do wystąpienia do Krajowego Rejestru Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A w celu uzyskania informacji gospodarczych o moich zobowiązaniach, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie w/w ustawy. Upoważnienie obejmuje wielokrotne występowanie do w/w biura informacji gospodarczej w ciągu 60 dni od dnia złożenia niniejszego upoważnienia.

Etapy realizacji umowy

- ▶ Po złożeniu zamówienia przez naszą stronę internetową lub rozmowie z konsultantem umowa zostaje wprowadzona do systemu
- ▶ Następnie zamówienie trafia do Działu Weryfikacji - o tym fakcie zostaniesz poinformowany komunikatem w formie SMS
- ▶ Dział Weryfikacji może skontaktować się z Tobą w celu poproszenia Cię o przedłożenie dodatkowych dokumentów potrzebnych do zawarcia umowy w postaci:
 - ▶ aktualnego zaświadczenia o zatrudnieniu
 - ▶ opłaconego rachunku za np. telefon
 - ▶ decyzję z ZUS potwierdzającą przyznanie prawa do renty lub emerytury itp.



O przesłanie niniejszych dokumentów możesz także zostać poproszony podczas rozmowy z konsultantem.

- ▶ Twoje dane są weryfikowane m.in. w Biurze Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Krajowym Rejestrze Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A.
- ▶ Twoje zamówienie może zostać odrzucone z braku możliwości przedłożenia przez Ciebie stosownych dokumentów do umowy np. zaświadczenia o zatrudnieniu itp.
- ▶ W przypadku wykazanego zadłużenia Twój wniosek na umowę może zostać odrzucony, ewentualnie mogą zostać zaproponowane Ci inne warunki umowy
- ▶ W przyznaniu abonamentu jest także brany pod uwagę Twój poziom efektywności w FM World Polska.
- ▶ Posiadasz abonament? Pamiętaj, aby regulować terminowo faktury.

Ma to znaczenie nie tylko w przypadku otrzymywania punktów z tytułu posiadanego abonamentu, jak i ulg za e-fakturę, ale także przy decyzji o przyznaniu kolejnego abonamentu.

- ▶ Każdy przypadek rozpatrywany jest indywidualnie
- ▶ W przypadku odrzucenia zamówienia na umowę – o tym fakcie zostaniesz poinformowany komunikatem w formie SMS na podany przez Ciebie numer kontaktowy

Co się dzieje z zamówieniem po pozytywnej weryfikacji?

Po zaakceptowaniu zamówienia przez Dział Weryfikacji (o tym fakcie zostaniesz poinformowany w formie SMS na podany przez Ciebie numer kontaktowy) Twoje zamówienie trafi do Działu Dystrybucji.

W przypadku zamówienia umowy bez sprzętu, jeżeli zamówienie trafi do Działu Dystrybucji do godziny 12-tej, staramy się aby Twoje zamówienie zostało wysłane tego samego dnia.

W przypadku zamówienia umowy ze sprzętem realizacja może się wydłużyć (w zależności od dostępności danego modelu na stanie magazynowym i czasie ewentualnego zamówienia od dostawcy).

Po skompletowaniu w całości zamówienia, Twoja przesyłka zostanie bezpiecznie zapakowana i nadana kurierem.

O fakcie nadania przesyłki zostaniesz poinformowany SMS na wybrany przez Ciebie numer kontaktowy.

Pierwszym dniem na dostarczenie przesyłki jest następný dzień roboczy. Za doręczenie odpowiada firma kurierska w związku z tym w razie pytań o czas dostawy, prosimy o kontakt z oddziałem firmy kurierskiej właściwym dla adresu doręczenia.

W dniu wizyty kuriera miej przy sobie przygotowany dowód osobisty, aby okazać go kurierowi w celu potwierdzenia tożsamości odbiorcy.



Przesyłkę otrzymasz w dniu roboczym. Kurier przywiezie do Ciebie:

- ▶ umowę do podpisu
- ▶ w przypadku przeniesienia numeru telefonu dodatkowo będzie miał przy sobie do podpisu wnioski na przeniesienie numeru
- ▶ otrzymasz kartę SIM
- ▶ w przypadku zamówienia ze sprzętem, otrzymasz również do niego fakturę zakupu
- ▶ w przypadku umowy z nowym numerem telefonu lub umowy w ofercie Internetowej - skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu 727 900 900 w celu dokończenia rejestracji umowy, w przypadku braku kontaktu Twoja umowa zostanie automatycznie aktywowana po 7 dniach
- ▶ w przypadku umowy z przeniesieniem numeru telefonu aktywacja numer nastąpi po przeniesieniu numeru do sieci FM MOBILE (w zależności od wyboru trybu przeniesienia)
- ▶ po aktywacji umowy możesz w pełni korzystać z usług wybranej oferty



Umowa dobiega końca – co dalej?

Czas trwania umowy się zakończył? Automatycznie przechodzi ona wówczas na czas nieokreślony, tj. odnawia się z miesiąca na miesiąc do czasu zmiany jej warunków lub wypowiedzenia umowy.

W przypadku posiadania umowy z urządzeniem, musi ona zakończyć się, aby móc podpisać umowę na nowych warunkach (bez konsekwencji wcześniejszego zerwania).

W przypadku posiadania umowy w ofercie bez telefonu, możesz w każdej chwili zdecydować się na zmianę oferty, zarówno z urządzeniem, jak i bez.

Decydując się na zmianę warunków umowy, której okres obowiązywania się jeszcze nie zakończył na:

- ▶ nowy, niższy abonament
- ▶ nową ofertę posiadając już umowę ze sprzętem, a jej okres obowiązywania jeszcze się nie zakończył

Musisz liczyć się z naliczeniem dodatkowej opłaty za wcześniejsze zerwanie umowy (kwota jest naliczana indywidualnie, w zależności od danego przypadku).



Rodzaje aneksów:

Aneks w formie potwierdzenia bez sprzętu:

- ▶ jeżeli podałeś adres e-mail, to na niego otrzymasz wówczas potwierdzenie zmian warunków umowy
- ▶ aneks w formie potwierdzenia bez sprzętu – możesz otrzymać także pocztą tradycyjną (zgłoś ten fakt konsultantowi wraz z adresem doręczenia potwierdzenia)

Na dokumencie są zawarte m.in. dane na jakie zawarty jest aneks, data wejścia w życie aneksu oraz taryfa na jaką zawarta jest kolejna umowa.



Aneks zmieniający warunki umowy w trakcie jej trwania, umowa bez sprzętu:

- ▶ aneks zwiększający kwotę miesięcznych zobowiązań – zmienia on dotychczasowe warunki jakie posiada klient, nie powoduje doliczenia dodatkowych kosztów za zmianę jakiej dokonuje abonent
- ▶ aneks zmniejszający kwotę miesięcznych zobowiązań – w przypadku, gdy umowa nie znajduje się na czasie nieokreślonym, przy zmianie warunków generowana jest dodatkowa opłata, tzw. „zwrot ulgi” za wcześniejsze wejście w życie nowych warunków na jakie decyduje się abonent.
- ▶ Pismo aneksu ze zwrotem ulgi wysyłane jest do klienta kurierem, któremu abonent przekazuje również kwotę, jaka uregulowana musi zostać z tytułu zmiany warunków umowy
- ▶ Aneks w formie potwierdzenia ze sprzętem- zostanie przekazany do Ciebie wraz z wybranym urządzeniem poprzez firmę kurierską

Co się dzieje po podpisaniu aneksu do umowy?

- ▶ Zmiana warunków umowy zostaje wprowadzona do systemu
- ▶ Następnie trafia do Działu Weryfikacji
- ▶ Po pozytywnej weryfikacji aneks trafia do Działu Dystrybucji
- ▶ W przypadku zamówienia aneksu bez telefonu z wysyłką na e- mail – aneks trafia bezpośrednio na Twoją skrzynkę e-mail (automatycznie zostaje aktywowany na pierwszy dzień danego miesiąca, w którym ma nastąpić zmiana)
- ▶ W przypadku zamówienia aneksu bez telefonu, z wysyłką pocztą tradycyjną- dokument potwierdzający zmianę zostanie wysłany do Ciebie pocztą tradycyjną na wskazany przez Ciebie adres (po doręczeniu zostanie aktywowany na pierwszy dzień danego miesiąca, w którym ma nastąpić zmiana)
- ▶ W przypadku aneksu ze sprzętem Twoje zamówienie zostanie skompletowane przez dział dystrybucji, następnie zostanie wysłany do Ciebie kurier z aneksem oraz wybranym nowym urządzeniem (po doręczeniu aneksu zostanie aktywowany na pierwszy dzień danego miesiąca, w którym ma nastąpić zmiana)



Jak zawrzeć aneks do umowy?

Skontaktuj się z nami dzwoniąc na Biuro Obsługi Klienta lub wyślij Formularz Kontaktowy, wówczas dział sprzedaży skontaktuje się z Tobą i sprawdzi kiedy będziesz mógł zmienić dotychczasowe warunki umowy, następnie zaproponuje ofertę dopasowaną do Twoich potrzeb.

Przedłużyć umowę możesz również osobiście na Salonie FM MOBILE we Wrocławiu.

Zasady i korzyści płynące z FM CashBack oraz MegaPoints

Oferta MegaPoints

Pamiętaj, aby rachunek za abonament w FM MOBILE uregulować w całości i w terminie (opłacenie rachunku powinno nastąpić najpóźniej w terminie do 7 dni kalendarzowych od terminu płatności).

Otrzymuj jeszcze większą dawkę punktów do planu marketingowego i zdobywaj kolejne poziomy efektywności wraz FM MOBILE.



Oferta FM CashBack

Pamiętaj, aby rachunek za abonament w FM MOBILE uregulować w całości i w terminie (opłacenie rachunku powinno nastąpić najpóźniej w terminie do 7 dni kalendarzowych od terminu płatności).

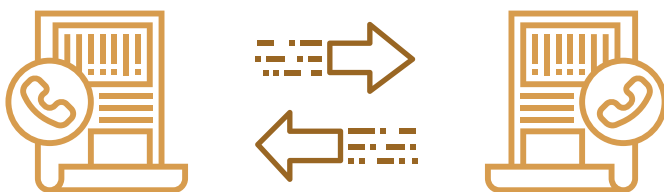
FM CashBack będzie gromadzony na subkoncie w FM WORLD Polska, a niewykorzystany w danym miesiącu rabat handlowy będzie przechodził na kolejne miesiące.

FM CashBack należy wykorzystać do końca stycznia następnego roku.

FM CashBack może pokryć do 90% wartości zakupów, resztę zapłacisz w sklepie.



Cesja abonamentu



- ▶ Skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta lub Zespołem ds. Cesji pod numerem 727 920 620, gdzie otrzymasz niezbędne do zmiany dokumenty
- ▶ W formularzu wpisz swoje dane osobowe, numer umowy oraz telefonu, którego dana sprawa dotyczy
- ▶ Podaj dane osoby, na którą ma być scedowany abonament (tj. adres zamieszkania lub korespondencyjny, numer PESEL, seria i numer dowodu osobistego, numer kontaktowy, adres e-mail)
- ▶ Uzupełniony formularz danych do cesji odeślij do nas na adres mailowy bok@mmobile.pl lub pocztą tradycyjną
- ▶ Po otrzymaniu dokumentu, Twoje zlecenie zmiany zostanie wprowadzone do systemu
- ▶ Następnie, przygotowany dokument Cesji zostanie do Ciebie odesłany na podany w formularzu adres e-mail
- ▶ Wydrukuj dokument Cesji w dwóch jednakowych egzemplarzach
- ▶ Podpisz się wraz z Cesjonariuszem (osobą przejmującą usługę) w wyznaczonych miejscach
- ▶ Komplet podpisanych dokumentów, wraz z kserokopią dowodu osobistego Cesjonariusza (w przypadku pierwszej umowy) prześlij do nas pocztą tradycyjną
- ▶ Pamiętaj, aby cesja doszła do skutku ureguluj wszystkie swoje zaległe faktury
- ▶ W dokumencie Cesji, tak jak w przypadku podpisania umowy, Cesjonariusz oraz Cedent m.in. wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu realizacji cesji
- ▶ Cesjonariusz wyraża zgodę na weryfikację swoich danych osobowych w Biurze Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Krajowym Rejestrze Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A.
- ▶ Cesjonariusz może zostać poproszony o dostanie dodatkowych dokumentów w postaci zaświadczenia o zatrudnieniu itp.
- ▶ Po pozytywnej weryfikacji Cesja zostanie zrealizowana - zacznie obowiązywać od 1-go dnia danego miesiąca, w którym ma nastąpić zmiana
- ▶ Cesja przenosząca numer na nową osobę jest płatna, poza przypadkami wymienionymi w regulaminie

Zmiana danych w posiadanym abonamencie



Posiadasz abonament na os. fizyczną chcesz zmienić dane na Firmę lub na odwrót?



- ▶ Skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta telefonicznie lub e-mail, poinformuj nas o zaistniałych zmianach (jak wyżej z numerem telefonu)
- ▶ Konsultant skontaktuje się z Tobą, pobierze od Ciebie niezbędne dane numer umowy, numer telefonu, którego zmiana ma dotyczyć
- ▶ Zmiany zostaną wprowadzone do systemu, zostanie przygotowany dla Ciebie dokument zmiany (aneks)

Zmieniłeś nazwę Firmy?



- ▶ Przygotowany dokument zostanie do Ciebie odesłany na adres e-mail
- ▶ Wydrukuj dokument w dwóch egzemplarzach, podpisz się i odeślij do nas pocztą tradycyjną
- ▶ Zmiana nastąpi 1-go dnia danego miesiąca
- ▶ Zmiana jest przeprowadzana w postaci dokumentu cesji, lecz jest ona bezpłatna

Zamknąłeś prowadzoną działalność?



Kontakt z FM MOBILE



Strona Internetowa

<https://fmmobile.pl/kontakt/>
(wypełnij formularz kontaktowy)



W kwestii podpisania nowej umowy lub aneksu
wyślij **SMS** o treści „**Kontakt**”
na numer telefonu **727 999 101**



Zamówienie WWW przez stronę Internetową
<https://fmmobile.pl/oferta/>

