

# **Regulamin świadczenia usług mBank mobile**



## **§1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:**

1. Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające za pośrednictwem karty SIM podłączenie do sieci GSM/UMTS i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
2. Cenniki – zestawienia usług telekomunikacyjnych dostępnych w ramach usług mBank mobile oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania. Cenniki publikowane są na stronach internetowych [www.mobile.pl](http://www.mobile.pl).
3. Doładowanie karty SIM – zwiększenie limitu jednostek taryfowych konta Użytkownika w wyniku wniesienia przedpłaty za usługi mBank mobile.
4. emFinanse – emFinanse Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, al. Piłsudskiego 3, 90-368 Łódź, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Łodzi-Sródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000240238, NIP: 725-190-36-31, kapitał zakładowy emFinanse Sp. z o. o. wynosi 3.120.000 zł (dane wg stanu na dzień 13.11.2008r.), przedsiębiorca telekomunikacyjny będący dostawcą usług zgodnie z art.1 ust. 27 lit. a) ustawy Prawo telekomunikacyjne, wpisany do rejestru prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej pod numerem 6562.
5. Karta SIM – karta z mikroprocesorem umożliwiająca dostęp do usług mBank mobile za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego, której przypisano lub można przypisać: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący) a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Użytkownikowi stanowi własność emFinanse do momentu zaprzestania świadczenia usług mBank mobile.
6. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług mBank mobile.
7. Konsument – Klient/Użytkownik, będący osobą fizyczną, który zawarł z emFinanse umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
8. Limit jednostek taryfowych – jest to łączny dostępny limit usług mBank mobile obejmujący: czasy połączeń, SMS-y, MMS-y lub inne jednostki miary usług telekomunikacyjnych, możliwych do realizacji w oznaczonym terminie.
9. mLinia lub mLinia mobile – jednostka organizacyjna emFinanse lub podmiotu trzeciego powołana do obsługi telefonicznej Klientów lub Użytkowników usług mBank mobile.
10. Okres ważności konta – oznaczony czas od momentu zasilenia konta, w którym Użytkownik może używać usług mBank mobile w ramach limitu jednostek taryfowych.
11. Operator – krajowy przedsiębiorca telekomunikacyjny, o jakim mowa w art.1 ust. 27 lit. b) ustawy Prawo telekomunikacyjne udostępniający hurtowo emFinanse usługi telekomunikacyjne. Operatorem udostępniającym emFinanse usługi telekomunikacyjne jest Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 3.
12. MMS – wiadomość multimedialna.
13. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług mBank mobile przez emFinanse dla Użytkowników, stanowiący integralną część umowy.
14. Rejestracja – wprowadzenie do systemu obsługującego Użytkowników danych, na których przekazanie emFinanse Użytkownik wyraził zgodę lub pochodzących z wypełnionego i doręczonego przez Użytkownika do emFinanse formularza rejestracyjnego.
15. Telefon – aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.
16. SMS – krótka wiadomość tekstowa.
17. Telekarta – karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Użytkownikowi zasilenie konta.
18. Telekod – kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Użytkownika.
19. Umowa – umowa o świadczenie usług mBank mobile, na podstawie, której emFinanse zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w umowie. Integralną częścią umowy są: Regulamin,

cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług mBank mobile, z których korzysta Użytkownik określone m.in. w regulaminach programów premiowych lub promocji.

20. Urządzenie telekomunikacyjne – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług mBank mobile.
21. Usługi mBank mobile – oferta usług telekomunikacyjnych i innych usług dostarczanych przez emFinanse w oparciu o sieć telekomunikacyjną należącą do operatora Polkomtel (usługi, w tym usługi telekomunikacyjne, świadczone przez emFinanse w oparciu o usługi telekomunikacyjne udostępniane hurtowo przez Operatora).
22. Użycie – wykorzystanie przez Użytkownika określonej wartości konta.
23. Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług mBank mobile przy wykorzystaniu karty SIM i która przy użyciu przelewu lub w inny sposób określony przez emFinanse uiszcza opłatę za usługi mBank mobile.
24. Usługi telekomunikacyjne – są to usługi, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczone Użytkownikowi przez emFinanse w ramach usług mBank mobile.
25. Wartość konta – określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Użytkownika na korzystanie z usług mBank mobile.
26. Włączenie się do mBank mobile – czynność Użytkownika polegająca na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi mBank mobile określonej w cenniku dla Użytkowników w szczególności wysłaniu pierwszej krótkiej wiadomości tekstowej lub pierwszym zasileniu konta.
27. Zasilenie konta – czynność Użytkownika polegająca na zleceniu przelewu lub przekazaniu emFinanse telekodu za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez emFinanse i Użytkownika w celu zwiększenia wartości konta. Zasilenie konta jest zaokrąglane zawsze w dół do pełnych złotych.

## **§2. Ochrona danych osobowych**

1. emFinanse jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Dane osobowe Klientów/Użytkowników są przetwarzane przez emFinanse w celu wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w celach marketingowych, przy czym w zakresie danych transmisyjnych administratorem danych jest także Operator. Dane osobowe Klientów/Użytkowników mogą być przekazywane uprawnionym organom, jeżeli obowiązek ich przekazywania wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. emFinanse może powierzyć przetwarzanie danych osobowych Klientów/Użytkowników Operatorowi oraz innym podmiotom w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, z zachowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. emFinanse umożliwi Użytkownikowi wgląd do własnych danych osobowych. Użytkownik ma również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych w celach marketingowych bądź wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, Klient/Użytkownik powinien kierować na adres: mBank mobile, Wydział Obsługi Klienta, Skrytka Poczтовая Numer 2140, 90-959 Łódź, z dopiskiem "Dane Osobowe".

## **§3. Tajemnica telekomunikacyjna**

1. emFinanse zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą jest dozwolone na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. emFinanse lub podmioty działające w imieniu emFinanse mogą przetwarzać dane transmisyjne, w celach naliczania opłat za usługi mBank mobile i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich.
3. emFinanse lub podmioty działające w imieniu emFinanse 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 mBank mobile, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

#### **§4. Zawarcie umowy**

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która nabydzie kartę SIM oraz włączy się do mBank mobile.
2. Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba, że emFinanse i Użytkownik postanowią inaczej.
3. Użytkownik nabywający kartę SIM nie jest zobowiązany do dokonania rejestracji, pod warunkiem, że nie chce wziąć udziału w programach premiowych lub promocjach oraz nie będzie mógł wykonać żadnych czynności związanych ze zmianami na karcie SIM za pośrednictwem mLinii.

#### **§5. Usługi**

1. Zakres i rodzaje usług świadczonych przez mBank mobile określone są w cennikach.
2. emFinanse świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24/7/365 dni.
3. emFinanse w zakresie technicznych możliwości sieci telekomunikacyjnej operatora Polkomtel umożliwia Użytkownikowi korzystanie z sieci innych operatorów. Podczas uzyskiwania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług mBank mobile może być inna niż w sieci telekomunikacyjnej operatora Polkomtel.
4. emFinanse może rozszerzać zakres oferowanych usług mBank mobile bez konieczności zmiany Regulaminu.

#### **§6. Odpowiedzialność**

1. emFinanse jest odpowiedzialne za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z przyczyn leżących po stronie sieci operatora telekomunikacyjnego Polkomtel, z winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy.
2. emFinanse nie jest odpowiedzialne za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług mBank mobile podczas realizowania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 5 ust. 3.
3. Z tytułu niewykorzystania lub nienależytego wykorzystania usług mBank mobile Użytkownikowi przysługuje:
  - 3.1 za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług mBank mobile, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik pozostaje stroną umowy.
  - 3.2 za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług mBank mobile, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik pozostaje stroną umowy, bez względu na to ile usług mBank mobile przerwa dotyczy.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 powyżej Użytkownik nie może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług mBank mobile po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
5. emFinanse nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej należącej do operatora Polkomtel.

6. Klient/Użytkownik ponosi względem emFinanse odpowiedzialność za korzystanie z Urządzeń telekomunikacyjnych, które mogą spowodować nieprawidłowe działanie sieci Operatora.

#### **§7. Zmiana Użytkownika**

1. W przypadku zmiany Użytkownika danej Karty SIM dotychczasowy Użytkownik zobowiązany jest poinformować o takim zdarzeniu emFinanse w formie pisemnej na adres: mBank mobile, Wydział Obsługi Klienta, Skrytka Poczтовая Numer 2140, 90-959 Łódź, z dopiskiem "Zmiana Użytkownika karty SIM".
2. Niedochowanie przez dotychczasowego Użytkownika powyższego obowiązku zwalnia emFinanse z odpowiedzialności względem Operatora za nadużycia na karcie SIM.

#### **§8. Opłaty**

1. emFinanse ma prawo wprowadzenia dodatkowych w stosunku do cennika sposobów informowania Użytkowników o opłatach i sposobach ich naliczania.
2. Z zastrzeżeniem pkt. 3, emFinanse zastrzega sobie prawo do zmian wysokości opłat lub zasad ich naliczeń określonych w cenniku. O zaistniałej sytuacji Użytkownik zostanie poinformowany na stronie internetowej [www.mobile.pl](http://www.mobile.pl).
3. emFinanse zastrzega sobie prawo nie ogłoszenia zmian wynikających z promocyjnych warunków związanych ze świadczeniem usług mBank mobile, z których korzysta Użytkownik, a które zostały określone m.in. w regulaminach promocji.
4. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta za pośrednictwem płatności Transfer lub innych narzędzi płatności umożliwiających doładowanie karty SIM.
5. Maksymalny okres ważności konta na połączenia wychodzące i przychodzące określony jest w cenniku.
6. emFinanse ma prawo zaprzestać świadczenia usług mBank mobile ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powzięcia wiadomości, że Użytkownik działa na szkodę emFinanse bądź Użytkowników. Użytkownik o fakcie rozwiązania umowy zostanie poinformowany w formie wiadomości SMS.
7. Po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących, w ramach istniejących możliwości technicznych, emFinanse umożliwia Użytkownikowi za pomocą tej samej karty SIM w okresie karencji określonym we właściwym dla danego Użytkownika cenniku i za podaną w tym cenniku opłatą uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru pod warunkiem zasilenia konta. Jeżeli zachodzi brak możliwości technicznych lub Użytkownik nie dokona zasilenia konta, po upływie okresu karencji określonego we właściwym dla danego Użytkownika cenniku następuje zaprzestanie świadczenia usług mBank mobile.
8. emFinanse może dokonać blokady połączeń przychodzących Użytkownikowi, który w okresie wskazanym we właściwym dla danego Użytkownika cenniku nie dokona zasilenia konta.
9. Blokada połączeń przychodzących zostanie automatycznie usunięta nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika zasilenia konta.
10. W przypadku upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących niewykorzystana wartość konta jest automatycznie anulowana.
11. W terminie 7 (siedmiu) dni od dnia upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących anulowana wartość konta może zostać przywrócona. Przywrócenie wartości konta nastąpi w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika zasilenia konta.
12. Brak zasilenia konta w terminie wskazanym w ust. 10 będzie skutkowało bezpowrotną utratą niewykorzystanej wartości konta.

#### **§9. Obsługa**

1. Użytkownik może korzystać z mLinii mobile przez całą dobę.
2. emFinanse zastrzega sobie prawo rejestracji treści połączeń z mLinia mobile w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawnienia obsługi Użytkownika.
3. Dodatkowo Użytkownik ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dotyczącymi jego karty SIM. Zakres tych usług jest dostępny na stronach [www.mobile.pl](http://www.mobile.pl).

### **§10. Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM**

1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM emFinanse umożliwia Użytkownikowi, którego numer zarejestrowany jest na stronie [www.mobile.pl](http://www.mobile.pl), dokonanie wymiany karty SIM znajdującej się w okresie ważności dla połączeń wychodzących lub w okresie ważności dla połączeń przychodzących za podaną w cenniku opłatą, w ramach istniejących możliwości technicznych,
2. emFinanse nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

### **§11. Reklamacje**

1. Reklamacja rozumiana jest jako niezadowolenie lub roszczenie Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług mBank mobile przez emFinanse lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia (wartość użycia).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług mBank mobile świadczonych na podstawie umowy, Klienci mBanku mogą zgłaszać telefonicznie konsultantom mLinii mobile lub pisemnie na adres: mBank mobile, Wydział Obsługi Klienta, skrytka pocztowa Nr 2140, 90-959 Łódź.
4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta mLinii mobile lub dzień wpływu listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, na skrytkę pocztowa mBank mobile.
5. emFinanse w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki emFinanse rozpatrującej reklamację, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. W przypadku reklamacji Użytkownik musi podać:
  - 6.1 Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
  - 6.2 Przedmiot reklamacji;
  - 6.3 Dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Użytkownik zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
  - 6.4 Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 6.5 Numer przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja oraz pełen numer karty SIM znajdujący się na karcie SIM;
  - 6.6 Kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
  - 6.7 podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w ust. 6.1 - ust. 6.5 lub ust. 6.7 emFinanse o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. emFinanse udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę.

### **§12. Rozwiązanie umowy**

1. emFinanse ma prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania w razie:
  - 1.1 Stwierdzenia, że Użytkownik używa kartę SIM korzystając z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.

- 1.2 Użytkownik kieruje do sieci Polkomtel ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody emFinanse.
- 1.3 Użytkownik wykorzystuje kartę SIM lub telefon lub urządzenie telekomunikacyjne niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową.
2. emFinanse może egzekwować od Użytkownika odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 1.
3. Umowa z Użytkownikiem ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług mBank mobile.

**§ 13. Regulamin obowiązuje od dnia 2.02.2009 roku.**