

Regulamin świadczenia usług mBank mobile



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

1. Abonent – niebędąca stroną umowy zawartej na piśmie 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 Aspiro uiszcza opłatę za usługi mBank mobile.
2. Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające za pośrednictwem karty SIM podłączenie do sieci GSM/UMTS i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
3. 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.mBankmobile.pl.
4. Doładowanie karty SIM – zwiększenie limitu jednostek taryfowych konta Abonenta w wyniku wniesienia przedpłaty za usługi mBank mobile.
5. Aspiro – Aspiro S.A. z siedzibą w Łodzi, al. Piłsudskiego 3, 90-368 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Sródmieścia, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000365126, NIP: 725-190-36-31, kapitał zakładowy Aspiro S.A. w wysokości 3.620.000,00 zł, wpłacony w całości, przedsiębiorca telekomunikacyjny będący dostawcą usług zgodnie z art. 2 ust. 27 lit. a) ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9254.
6. Karta SIM – karta z mikroprocesorem umożliwiającą 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 Abonentowi stanowi własność Aspiro do momentu zaprzestania świadczenia usług mBank mobile.
7. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług mBank mobile.
8. Konsument – Klient/Abonent, będący osobą fizyczną, który zawarł z Aspiro umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
9. 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.
10. mLinia lub mLinia mobile – jednostka organizacyjna Aspiro lub podmiotu trzeciego powołana do obsługi telefonicznej Klientów lub Abonentów usług mBank mobile.
11. Okres ważności konta – oznaczony czas od momentu zasilenia konta, w którym Abonent może używać usług mBank mobile w ramach limitu jednostek taryfowych.
12. Operator – krajowy przedsiębiorca telekomunikacyjny, o jakim mowa w art.1 ust. 27 lit. b) ustawy Prawo telekomunikacyjne udostępniający hurtowo Aspiro usługi telekomunikacyjne. Operatorem udostępniającym Aspiro usługi telekomunikacyjne jest Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 3.
13. MMS – wiadomość multimedialna.
14. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług mBank mobile przez Aspiro dla Abonentów, stanowiący integralną część Umowy.
15. Rejestracja – wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów danych, na których przekazanie Aspiro Abonent wyraził zgodę lub pochodzących z wypełnionego i doręzonego przez Abonenta do Aspiro formularza rejestracyjnego.
16. Telefon – aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.
17. SMS – krótka wiadomość tekstowa.
18. Telekarta – karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiającą Abonentowi zasilenie konta.

19. Telekod – kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta.
20. Umowa – umowa o świadczenie usług mBank mobile, na podstawie, której Aspiro zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w umowie. Integralną częścią umowy są: Regulamin, cenniki oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług mBank mobile, z których korzysta Abonent określone m.in. w regulaminach programów premiowych lub promocji.
21. Urządzenie telekomunikacyjne – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług mBank mobile.
22. Usługi mBank mobile – oferta usług telekomunikacyjnych i innych usług dostarczanych przez Aspiro w oparciu o sieć telekomunikacyjną należącą do operatora Polkomtel (usługi, w tym usługi telekomunikacyjne, świadczone przez Aspiro w oparciu o usługi telekomunikacyjne udostępniane hurtowo przez Operatora).
23. Użycie – wykorzystanie przez Abonenta określonej wartości konta.
24. Usługi telekomunikacyjne – są to usługi, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczone Abonentowi przez Aspiro w ramach usług mBank mobile.
25. Wartość konta – określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta na korzystanie z usług mBank mobile.
26. Włączenie się do mBank mobile – czynność Abonenta polegająca na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi mBank mobile określonej w cenniku dla Abonentów w szczególności wysłaniu pierwszej krótkiej wiadomości tekstowej lub pierwszym zasileniu konta.
27. Zasilenie konta – czynność Abonenta polegająca na zleceniu przelewu lub przekazaniu Aspiro telekodu za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez Aspiro i Abonenta w celu zwiększenia wartości konta. Zasilenie konta jest zaokrąglane zawsze w dół do pełnych złotych.

§2. Ochrona danych osobowych

1. Aspiro 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/Abonentów są przetwarzane przez Aspiro 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/Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom, jeżeli obowiązek ich przekazywania wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Aspiro może powierzyć przetwarzanie danych osobowych Klientów/Abonentów Operatorowi oraz innym podmiotom w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, z zachowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Aspiro umożliwia Abonentowi wgląd do własnych danych osobowych. Abonent 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/Abonent powinien kierować na adres: mBank mobile, Wydział Obsługi Klienta, Skrytka Poczтовая Numer 2140, 90-959 Łódź, z dopiskiem "Dane Osobowe".

§3. Tajemnica telekomunikacyjna

1. Aspiro 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. Aspiro lub podmioty działające w imieniu Aspiro mogą przetwarzać dane transmisyjne, w celach naliczania opłat za usługi mBank mobile i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich.
3. Aspiro lub podmioty działające w imieniu Aspiro 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 Aspiro i Abonent postanowią inaczej.
3. Abonent 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. Aspiro świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24/7/365 dni.
3. Aspiro w zakresie technicznych możliwości sieci telekomunikacyjnej operatora Polkomtel umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług mBank mobile może być inna niż w sieci telekomunikacyjnej operatora Polkomtel.
4. Aspiro może rozszerzać zakres oferowanych usług mBank mobile bez konieczności zmiany Regulaminu.

§6. Odpowiedzialność

1. Aspiro jest odpowiedzialne za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w zakresie poniesionych strat z wyłączeniem utraconych korzyści oraz wyłącznie w zakresie normalnych następstw działania lub zaniechania Aspiro, z uwzględnieniem zmniejszenia odpowiedzialności Aspiro w przypadku przyczynienia się Abonenta do powstania szkody w stopniu odpowiednim do tego przyczynienia się.
2. Aspiro jest odpowiedzialne za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług mBank mobile podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 5 ust. 3, w zakresie poniesionych strat z wyłączeniem utraconych korzyści oraz wyłącznie w zakresie normalnych następstw działania lub zaniechania Aspiro, z uwzględnieniem zmniejszenia odpowiedzialności Aspiro w przypadku przyczynienia się Abonenta do powstania szkody w stopniu odpowiednim do tego przyczynienia się.
3. Z tytułu szkody poniesionej przez Abonenta, o której mowa w ust. 1 i ust. 2 powyżej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej :
 - 3.1 za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług mBank mobile w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego,
 - 3.2 za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług mBank mobile w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego,
4. Aspiro zastrzega, iż średnie użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 3.1. i 3.2. niniejszego paragrafu liczone jest według użycia Abonenta z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent pozostaje stroną umowy krócej niż trzy miesiące – średniego użycia z okresu, w jakim Abonent pozostaje stroną Umowy. Wysokość odszkodowania należnego Abonentowi oraz termin jego uregulowania określone są w odpowiedzi na reklamację w przypadku pozytywnego jej rozpatrzenia.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 powyżej Abonent 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.
6. Aspiro nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej należącej do operatora Polkomtel.
7. Klient/Abonent ponosi względem Aspiro odpowiedzialność za korzystanie z Urządzeń telekomunikacyjnych, które mogą spowodować nieprawidłowe działanie sieci Operatora.

§7. Zmiana Abonenta

1. W przypadku zmiany Abonenta danej Karty SIM dotychczasowy Abonent zobowiązany jest poinformować o takim zdarzeniu Aspiro w formie pisemnej na adres: mBank mobile, Wydział

Obsługi Klienta, Skrytka Poczтовая Numer 2140, 90-959 Łódź, z dopiskiem "Zmiana Abonenta karty SIM", oraz zobowiązany jest do doręczenia na wskazany powyżej adres wypełnionego formularza rejestracyjnego.

2. Niedochowanie przez dotychczasowego Abonenta powyższego obowiązku zwalnia Aspiro z odpowiedzialności względem Operatora za nadużycia na karcie SIM.

§8. Opłaty

1. Aspiro ma prawo wprowadzenia dodatkowych w stosunku do cennika sposobów informowania Abonentów o opłatach i sposobach ich naliczania.
2. Z zastrzeżeniem pkt. 3, Aspiro zastrzega sobie prawo do zmian wysokości opłat lub zasad ich naliczeń określonych w cenniku. O zaistniałej sytuacji Abonent zostanie poinformowany na stronie internetowej www.mBankmobile.pl oraz zgodnie z wymogami ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
3. Aspiro zastrzega sobie prawo nieogłoszenia zmian wynikających z promocyjnych warunków związanych ze świadczeniem usług mBank mobile, z których korzysta Abonent, a które zostały określone m.in. w regulaminach promocji.
4. Abonent 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. Aspiro ma prawo zaprzestać świadczenia usług mBank mobile ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powzięcia wiadomości, że Abonent działa na szkodę Aspiro bądź Abonentów. Abonent o fakcie rozwiązania umowy zostanie poinformowany w formie wiadomości SMS.
7. Po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących, w ramach istniejących możliwości technicznych, Aspiro umożliwia Abonentowi za pomocą tej samej karty SIM w okresie karencji określonym we właściwym dla danego Abonenta cenniku i za podaną w tym cenniku opłatą uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru pod warunkiem zasilenia konta. Jeżeli zachodzi brak możliwości technicznych lub Abonent nie dokona zasilenia konta, po upływie okresu karencji określonego we właściwym dla danego Abonenta cenniku następuje zaprzestanie świadczenia usług mBank mobile.
8. Aspiro może dokonać blokady połączeń przychodzących Abonentowi, który w okresie wskazanym we właściwym dla danego Abonenta cenniku nie dokona zasilenia konta.
9. Blokada połączeń przychodzących zostanie automatycznie usunięta nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Abonenta 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 Abonenta zasilenia konta.
12. Brak zasilenia konta w terminie wskazanym w ust. 10 będzie skutkowało bezpowrotną utratą niewykorzystanej wartości konta.

§9. Obsługa

1. Abonent może korzystać z usług mLinii mobile przez całą dobę dotyczących w szczególności:
 - 1.1 udzielania informacji dotyczących usług mBank mobile świadczonych na podstawie zawartej Umowy,
 - 1.2 udzielania wyjaśnień i informacji o treści Regulaminu oraz obowiązujących Cenników,
 - 1.3 udzielania informacji dotyczących oferowanych usług mBank mobile i zasad korzystania z tych usług,
 - 1.4 udzielanie informacji dotyczących trwających promocji i ofert specjalnych,
 - 1.5 udzielania informacji o obsłudze telefonów i innych urządzeń telekomunikacyjnych wykorzystywanych w związku z korzystaniem z usług mBank mobile, a także postępowania w przypadku ich awarii

2. Aspiro zastrzega sobie prawo rejestracji treści połączeń z mLinia mobile w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawnienia obsługi Abonenta.
3. Dodatkowo Abonent ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dotyczącymi jego karty SIM. Zakres tych usług jest dostępny na stronach www.mBankmobile.pl.

§10. Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM

1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM Aspiro umożliwia Abonentowi, którego numer zarejestrowany jest na podstawie formularza rejestracyjnego 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. Aspiro 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 Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług mBank mobile przez Aspiro lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia (wartości 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 pocztową mBank mobile.
5. Aspiro w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Aspiro rozpatrującej reklamację, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. W przypadku reklamacji Abonent musi podać:
 - 6.1 Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 6.2 Przedmiot reklamacji;
 - 6.3 Dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - 6.4 Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 6.5 Numer przydzielony Abonentowi, którego dotyczy reklamacja oraz pełen numer karty SIM znajdujący się na karcie SIM;
 - 6.6 Kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
 - 6.7 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania, o którym mowa w § 6 ust. 3 albo wniosek o jego zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w ust. 6.6 powyżej
 - 6.8 podpis Abonenta - 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 – ust. 6.8, Aspiro, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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. Aspiro udziela odpowiedzi na reklamacje spełniając 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. Aspiro ma prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania w razie:
 - 1.1 Stwierdzenia, że Abonent używa kartę SIM korzystając z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.
 - 1.2 Abonent kieruje do sieci Polkomtel ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Aspiro.
 - 1.3 Abonent wykorzystuje kartę SIM lub telefon lub urządzenie telekomunikacyjne niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową.
2. Aspiro może egzekwować od Abonenta odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta działań, o których mowa w ust. 1.
3. Umowa z Abonentem ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług mBank mobile.

§ 13. Regulamin obowiązuje od dnia 1.01.2011 roku.