



# Regulamin usługi przeniesienia numeru przy zmianie dostawcy usług w ruchomej sieci T-Mobile Polska S.A. dla usługi Heyah

T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02 - 674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sad Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 471 mln złotych, kapitał wpłacony w całości, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295

## §1

### POSTANOWIENIE OGÓLNE DEFINICJE

- Regulamin określa warunki świadczenia przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie usługi przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, w ramach realizacji uprawnienia abonenta określonego w art. 71 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2004r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
- Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:
  - „**Biorca**” - inny niż T-Mobile Polska S.A. dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, do którego sieci Użytkownik zamierza przenieść przydzielony numer
  - „**Dawca**” - inny niż T-Mobile Polska S.A. dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z którego sieci Klient zamierza przenieść numer do sieci T-Mobile Polska S.A.
  - „**Dni robocze**” - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy; Dzień roboczy trwa 10 godzin roboczych, które będą od godziny 9:00 do 19:00 Dnia roboczego
  - „**Klient**” - abonent lub użytkownik (w zależności od rodzaju usług jakie są świadczone u Dawcy) usługi świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej operatora innego niż T-Mobile Polska S.A., który zamierza przenieść przydzielony numer do sieci T-Mobile Polska S.A. do Usługi Heyah
  - „**Punkt Obsługi**” - Biuro Obsługi Użytkownika Heyah, ul. Bora-Komorowskiego 37 03-982 Warszawa lub Punkt Sprzedaży Heyah Mix
  - „**Regulamin**” - niniejszy regulamin
  - „**Usługa Heyah**” - system, w którym usługi telekomunikacyjne są świadczone przez T-Mobile Polska S.A. zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników, na podstawie Umowy zawartej w drodze czynności faktycznej polegającej na zalogowaniu przez Użytkownika Heyah w sieci T-Mobile Polska S.A. karty SIM otrzymanej w związku z zamiarem zawarcia Umowy w Usłudze Heyah
  - „**Użytkownik**” - nie będący stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych abonent Usługi Heyah

## §2

### PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI DAWCY DO SIECI T-MOBILE POLSKA S.A. ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA DO T-MOBILE POLSKA S.A. Z WNIOSKIEM O PRZENIESIENIE NUMERU PRZYDZIELONEGO PRZEZ DAWCĘ

- Klient występuje do T-Mobile Polska S.A. z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci Dawcy. Wniosek składany jest w Punkcie Obsługi lub wysyłany pocztą na adres Heyah, Aleje Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, na formularzu dostępnym w Punkcie Obsługi i na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) („Wniosek o przeniesienie numeru użytkownika usługi przedpłaconej do sieci T-Mobile Polska S.A.”).
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać:
  - W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną:
    - imię i nazwisko,
    - numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - nazwę

i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,  
c) adres korespondencyjny;

2.2 W przypadku Klienta niebędącego osobą fizyczną:

a) nazwę,  
b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,  
c) siedzibę i adres korespondencyjny;

2.3. przydzielony numer, o przeniesienie, którego wnioskuje Klient;

2.4. wnioskowany termin przeniesienia numeru;

2.5. wybrany przez Klienta sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług:

a) SMS;  
b) email;  
c) telefon.

3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 Klient dołącza oświadczenie (formularz „Oświadczenie”), którego wzór stanowi załącznik Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. 2010 Nr 249, poz. 1670). W przypadku niezłożenia lub niewypełnienia oświadczenia wnioski nie będą rozpatrzone, o czym Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony w formie pisemnej wraz z podaniem przyczyny i załączonym wzorem oświadczenia.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 Klient może dołączyć, pełnomocnictwo dla T-Mobile Polska S.A. do dokonania czynności związanych z przeniesieniem numeru przydzielonego Klientowi w szczególności do wypowiedzenia Umowy z Dawcą. Pełnomocnictwo powinno być udzielone na formularzu dostępnym na stronie [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl). W przypadku przeniesienia numeru, który był u Dawcy w usłudze przedpłaconej, udzielenie przez Klienta pełnomocnictwa dla T-Mobile Polska S.A., o którym mowa w zdaniu pierwszym jest obowiązkowe.

5. T-Mobile Polska S.A. rozpatrzy wniosek Klienta w ciągu terminu:

5.1. 6 Godzin roboczych, gdy Klient będący stroną Umowy z Dawcą składa wniosek osobiście w Punkcie Obsługi;

5.2. 3 Dni roboczych, gdy Klient będący stroną Umowy Dawcą składa wniosek w inny sposób, niż określony w pkt 5.1.

6. W przypadku udzielenia pełnomocnictwa, T-Mobile Polska S.A. przekazuje Dawcy dane wymienione w ust. 2 w celu ich weryfikacji i podjęcia czynności niezbędnych do zwolnienia numeru do sieci T-Mobile Polska S.A.

7. W przypadku nieudzielenia T-Mobile Polska S.A. pełnomocnictwa, Klientowi zostanie przesłane zaświadczenie zawierające potwierdzenie możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru, które zawiera w szczególności numer telefonu, który Klient zamierza przenieść do sieci T-Mobile Polska S.A., a także przewidywaną datę rozpoczęcia świadczenia usług z wykorzystaniem przydzielonego numeru oraz termin ważności zaświadczenia. Po upływie terminu ważności zaświadczenia, złożenie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru może wymagać, w zależności od wymagań Dawcy, ponownego wystąpienia do T-Mobile Polska S.A. z wnioskiem o potwierdzenie możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru.

8. Klient, który nie udzielił T-Mobile Polska S.A. pełnomocnictwa, występuje do Dawcy z pisemnym wnioskiem o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru. Do wniosku o rozwiązanie Umowy Klient dołącza kopię zaświadczenia wystawionego przez T-Mobile Polska S.A.

9. Po otrzymaniu od Dawcy zawiadomienia o terminie przeniesienia numeru, Klient zawiera z T-Mobile Polska S.A. Umowę. Warunki zawarcia Umowy określone są w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez T-Mobile Polska S.A.

10. W dniu przeniesienia numeru T-Mobile Polska S.A. informuje Abonenta Heyah o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany we wniosku oraz niezwłocznie przesyła pisemne potwierdzenie przeniesienia numeru.

11. W przypadku zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru, warunkiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez T-Mobile Polska S.A. jest zwolnienie przez Dawcę przenoszony numeru, chyba że Umowa przewiduje możliwość świadczenia usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem innego numeru, przydzielonego przez T-Mobile Polska S.A.

12. W przypadku braku możliwości technicznych, stwierdzonego decyzją Prezesa UKE w przedmiocie

Zawieszenia uprawnienia, o którym mowa w art. 71 ustawy Prawo telekomunikacyjne, T-Mobile Polska S.A. niezwłocznie zawiadomi Klienta, w formie pisemnej, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia.

13. T-Mobile Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, gdy rozpoczęcie świadczenia usług w sieci T-Mobile Polska S.A. na rzecz Klienta nie będzie możliwe z powodu odmowy przez Dawcę zwolnienia numeru do sieci T-Mobile Polska S.A.

14. W przypadku rezygnacji Klienta z przeniesienia numeru do sieci T-Mobile Polska S.A., Klient powinien poinformować o tym fakcie Dawcę w formie pisemnej. Brak takiej informacji spowoduje zaprzestanie świadczenia przez Dawcę usług telekomunikacyjnych w określonym przez Klienta we wniosku terminie przeniesienia numeru.

### **§3**

#### **ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ UŻYTKOWNIA DO BIORCY Z WNIOSEM O PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI T-MOBILE POLSKA S.A.**

1. Użytkownik występuje do Biorcy z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci T-Mobile Polska S.A.. Do wniosku Użytkownik dołącza Oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. 2010 Nr 249, poz. 1670) oraz pełnomocnictwo dla Biorcy do dokonania czynności związanych z przeniesieniem numeru Użytkownika.

2. Biorca, na podstawie pełnomocnictwa, przekazuje do T-Mobile Polska S.A numer telefonu przydzielonego Użytkownikowi przez T-Mobile Polska S.A oraz następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika, numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, numer NIP lub REGON, o ile został nadany Użytkownikowi lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim w celu ich weryfikacji i przeprowadzenia przez T-Mobile Polska S.A czynności niezbędnych do zwolnienia numeru.

3. T-Mobile Polska S.A weryfikuje zgodność danych przekazanych przez Biorcę z danymi zarejestrowanymi w systemach T-Mobile Polska S.A. T-Mobile Polska S.A odmówi zwolnienia przydzielonego Użytkownikowi numeru w przypadku wystąpienia jednej lub kilku z następujących okoliczności:

- 3.1. złożenia wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru niebędącego numerem przydzielonym Użytkownikowi;
- 3.2. niezgodności weryfikowanych danych Użytkownika przesłanych przez Biorcę z danymi zarejestrowanymi w systemach T-Mobile Polska S.A
- 3.3. gdy Karta SIM Użytkownika nie jest aktywna (przypadek złożenia wniosku o przeniesienie numeru po rozwiązaniu / wygaśnięciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Użytkownikiem);
- 3.4. rezygnacji Użytkownika z przeniesienia przydzielonego numeru;
- 3.5. uprzedniego potwierdzenia przez T-Mobile Polska S.A możliwości przeniesienia danego numeru do sieci innego Biorcy.

4. T-Mobile Polska S.A zawiadamia Biorcę o możliwości zwolnienia numeru lub informuje go o przyczynie odmowy zwolnienia numeru, o czym Biorca zawiadamia niezwłocznie Użytkownika.

5. Użytkownik może wycofać wniosek o przeniesienie numeru, składając w Punkcie Obsługi T-Mobile Polska S.A „Rezygnację z przeniesienia numeru” przed upływem terminu przeniesienia numeru, który został zadeklarowany przez Użytkownika we wniosku, o którym w ust. 1.

### **§4**

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) i w Punkcie Obsługi.
2. T-Mobile Polska S.A zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu.
3. Odpowiedzialność:
  - 3.1. T-Mobile Polska S.A nie ponosi odpowiedzialności za błędy i zakłócenia związane z procesem przenoszenia numeru w wyniku działań lub zaniechań innych dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z zastrzeżeniem punktów poniżej.
  - 3.2. Wysokość jednorazowego odszkodowania od T-Mobile Polska S.A, jako Dawcy, w przypadku

Regulamin obowiązuje od dnia 2013-04-30 ze zmianami z dnia 2013-05-27

niedotrzymania terminu przeniesienia Numeru do sieci Biorcy, wynosi 1/4 sumy wartości doładowań konta Abonenta z ostatnich trzech miesięcy.

3.3. Powyższe odszkodowanie od T-Mobile Polska S.A nie przysługuje w przypadkach, gdy:

3.3.1. T-Mobile Polska S.A jest Biorcą,

3.3.2. brak możliwości realizacji przeniesienia Numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego, zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (tzw. systemu PLI CBD)

4. T-Mobile Polska S.A nie ponosi odpowiedzialności za błędy i zakłócenia związane z procesem przenoszenia numeru w wyniku działań lub zaniechań innych dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

5. Regulamin obowiązuje od dnia 30 kwietnia 2013r..