



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

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, XIII 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

1. 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.).

2. Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:

- „**Abonent Heyah**” - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową, która zawarła z T-Mobile Polska S.A. Umowę w ramach oferty Heyah non stop
- „**Biorca**” - inny niż T-Mobile Polska S.A. dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, do którego sieci Abonent Heyah 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 biegną 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 oferty Heyah non stop
- „**Regulamin**” - niniejszy regulamin
- „**Umowa**” - umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych świadczonych w ruchomych sieciach telefonicznych, zawarta w formie pisemnej

## §2

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

1. Klient występuje do T-Mobile Polska S.A. z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci Dawcy. Wniosek składany jest przez wysłanie go pocztą na adres Heyah, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, na formularzu dostępnym na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) („Wniosek o przeniesienie numeru użytkownika usługi przedpłaconej do sieci T-Mobile Polska S.A.” albo „Wniosek o przeniesienie numeru abonenta do sieci T-Mobile Polska S.A.” w zależności od rodzaju usług jakie są świadczone u Dawcy).

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać:

2.1 W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną:

a) imię i nazwisko,

Regulamin obowiązuje od dnia 2013-05-27

- b) 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 wnioskuję 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 będące 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 3 Dni roboczych

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 przenoszonego 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 ABONENTA HEYAH DO T-MOBILE POLSKA S.A. Z WNIOSKIEM O ROZWIĄZANIE UMOWY Z PRZENIESIENIEM NUMERU I NIE UDZIELENIA BIORCY PEŁNOMOCNICTWA DO DOKONANIA CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PRZENIESIENIEM NUMERU Z SIECI T-MOBILE POLSKA S.A. DO BIORCY**

1. Abonent Heyah po otrzymaniu od Biorcy potwierdzenia możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru, występuje w formie pisemnej przesłanej korespondencyjnie do T-Mobile Polska S.A., z wnioskiem o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru. Wniosek składany jest na formularzu dostępnym na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl). („Wniosek o rozwiązanie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych z przeniesieniem numeru telefonu”).

2. Do wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru Abonent Heyah załącza kopię zaświadczenia o możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru wystawionego przez Biorcę, w którym wskazany jest przewidywany termin rozpoczęcia świadczenia usług oraz termin ważności zaświadczenia. Po upływie terminu ważności zaświadczenia, złożenie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru wymaga ponownego wystąpienia do Biorcy z wnioskiem o potwierdzenie możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru.

3. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru, T-Mobile Polska S.A. informuje Abonenta Heyah w formie pisemnej („Potwierdzenie rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru telefonu”) o terminie i warunkach rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru. Termin i warunki rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru określone są zgodnie z regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez T-Mobile Polska S.A. lub w Warunkach Oferty Promocyjnej. Termin rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru nie może przypadać wcześniej niż przewidywany termin rozpoczęcia świadczenia usług przez Biorcę. W potwierdzeniu tym T-Mobile Polska S.A. wskazuje również termin ważności praw do numeru, w którym możliwe jest zawarcie umowy z przeniesieniem numeru.

4. Złożenie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru w trakcie biegu terminu wypowiedzenia, zgodnie z regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez T-Mobile Polska S.A., oznacza odwołanie przez Abonenta Heyah uprzednio złożonego wypowiedzenia. W takim przypadku zostaje określony nowy termin rozwiązania Umowy na podstawie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru.

5. Abonent Heyah może wycofać wniosek o przeniesienie numeru, przesyłając do T-Mobile Polska S.A. „Rezygnację z przeniesienia numeru” przed upływem terminu przeniesienia numeru, który został zadeklarowany przez Abonenta Heyah we wniosku, o którym mowa w ust. 1.

### §4

#### **ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA HEYAH DO BIORCY Z WNIOSKIEM O PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI T-MOBILE POLSKA S.A. I UDZIELENIA BIORCY PEŁNOMOCNICTWA DO DOKONANIA CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PRZENIESIENIEM NUMERU Z SIECI T-MOBILE POLSKA S.A.**

1. Abonent Heyah występuje do Biorcy z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci T-Mobile Polska S.A.. Do wniosku Abonent Heyah 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 Abonenta Heyah.

2. Biorca, na podstawie pełnomocnictwa, przekazuje do T-Mobile Polska S.A. numer telefonu przydzielonego Abonentowi Heyah przez T-Mobile Polska S.A. oraz następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę Abonenta

Heyah, numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, numer NIP lub REGON, o ile został nadany Abonentowi Heyah 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 Abonentowi Heyah numeru w przypadku wystąpienia jednej lub kilku z następujących okoliczności:

3.1. złożenia wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru niebędącego numerem przydzielonym Abonentowi Heyah;

3.2. niezgodności weryfikowanych danych Abonenta Heyah przesłanych przez Biorcę z danymi zarejestrowanymi w systemach T-Mobile Polska S.A.

3.3. gdy Karta SIM Abonenta Heyah nie jest aktywna (przypadek złożenia wniosku o przeniesienie numeru po rozwiązaniu / wygaśnięciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Abonentem Heyah);

3.4. rezygnacji Abonenta Heyah 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 Abonenta Heyah.

5. Abonent Heyah może wycofać wniosek o przeniesienie numeru, przesyłając do T-Mobile Polska S.A. „Rezygnację z przeniesienia numeru” przed upływem terminu przeniesienia numeru, który został zadeklarowany przez Abonenta Heyah 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).

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 niedotrzymania terminu przeniesienia numeru do sieci Biorcy, wynosi 1/4 sumy wartości doładowań konta Abonenta Heyah 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 27 maja 2013 roku.