



# Regulamin świadczenia przez T-Mobile Polska S.A. usługi przeniesienia numeru przy zmianie dostawcy usług 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 Sąd 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

- 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
  - „**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 do Usługi Heyah
  - „**Punkt Obsługi**” - Biuro Obsługi Użytkownika Heyah, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa
  - „**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 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 WNIOSEM 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 powinien być przesłany 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 abonenta usługi przedpłaconej nie będącego stroną umowy zawartej na piśmie do sieci T-Mobile” albo „Wniosek o przeniesienie numeru abonenta do sieci T-Mobile” w zależności od rodzaju usług jakie są świadczone u Dawcy).
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać:
  - 2.1 W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną:
    - a) imię i nazwisko,
    - 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 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.

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, 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.

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 w oparciu o inny numer, przydzielony przez T-Mobile Polska S.A. przy zawarciu Umowy, który jest wykorzystywany w jej ramach.

12. W przypadku braku możliwości technicznych, stwierdzonego decyzją Prezesa UKE w przedmiocie Zawieszenia uprawnień, 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 na rzecz Klienta nie będzie możliwe z powodu odmowy przez Dawcę zwolnienia numeru do sieci T-Mobile

14. W przypadku rezygnacji Klienta z przeniesienia numeru do sieci T-Mobile, 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 WNIOSKIEM O PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI T-MOBILE**

1. Użytkownik występuje do Biorcy z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci T-Mobile. 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 łączącej T-Mobile Polska S.A. 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. Klient lub Użytkownik Heyah wiąże się niniejszym Regulaminem doraźnie w stosunku do każdego przeniesienia numeru z osobna w momencie złożenia wniosku o przeniesienie numeru.

2. Odpowiedzialność:

2.1. 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 poniższych postanowień.

2.2. Wysokość jednorazowego odszkodowania od T-Mobile Polska S.A, jako przedsiębiorcy, od którego przenoszony jest numer telefonu, w przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru do Biorcy, wynosi 1/4 sumy wartości doładowań konta Abonenta z ostatnich trzech miesięcy. Kwotę wskazanego odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni zwłoki, które upłyną do dnia przeniesienia numeru

2.3. Powyższe odszkodowanie od T-Mobile Polska S.A nie przysługuje w przypadkach, gdy brak możliwości

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

3. Regulamin obowiązuje od dnia 05 września 2013r.