

Regulamin przenoszenia przydzielonego Użytkownikowi usługi przedpłaconej numeru przy zmianie Dostawcy Usług

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki przenoszenia przydzielonego Użytkownikowi usługi przedpłaconej Numeru telefonu przy zmianie Dostawcy Usług.
2. Zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), użytkownik końcowy usługi przedpłaconej może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora. Uprawnienie to nie dotyczy przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telefonicznymi.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - 3.1. **Dostawca Usług** – przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu przepisów Ustawy;
 - 3.2. **Dotychczasowy Dostawca Usług** – dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie Umowy świadczy na rzecz Klienta usługi z wykorzystaniem przydzielonego numeru, który Klient zamierza przenieść do sieci FM GROUP Mobile;
 - 3.3. **Biuro Obsługi Klienta** – dział FM GROUP Mobile mieszający się pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała, zajmujący się m. in. obsługą Abonentów usługi przedpłaconej;
 - 3.4. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 3.5. **Godziny robocze** – godziny w przedziale od 09:00 do 19:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 3.6. **FM GROUP Mobile** – firma FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (kod pocztowy 51-129) przy ul. Żmigrodzkiej 247, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000285976, NIP: 895-188-78-63, o kapitale zakładowym opłaconym w całości w wysokości 50.000,00 PLN, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7323;
 - 3.7. **Klient** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z innym niż FM GROUP Mobile Dostawcą Usług;
 - 3.8. **Nowy Dostawca Usług** – inny niż FM GROUP Mobile dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z którym Użytkownik zamierza zawrzeć Umowę z przeniesieniem numeru przydzielonego Użytkownikowi na podstawie Umowy zawartej z FM GROUP Mobile;
 - 3.9. **Oświadczenie** – oświadczenie podpisywane przez Klienta przy składaniu Wniosku o przeniesienie numeru, którego wzór stanowi załącznik do Rozporządzenia;
 - 3.10. **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo udzielone FM GROUP Mobile przez Klienta, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem przydzielonego numeru;
 - 3.11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
 - 3.12. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 19 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. z 2010r. Nr 249, poz. 1670);
 - 3.13. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana przez dokonanie czynności faktycznych;
 - 3.14. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800, z późn. zm.);
 - 3.15. **Użytkownik** – podmiot nie korzystający z abonamentu, który zawarł z FM GROUP Mobile Umowę i korzysta z usług świadczonych przez FM GROUP Mobile uiszczając za nie opłatę przy wykorzystaniu karty SIM albo w inny określony przez FM GROUP Mobile sposób;
 - 3.16. **Wniosek o przeniesienie numeru (Wniosek)** – składany w FM GROUP Mobile wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru, zgodny ze wzorem obowiązującym w FM GROUP Mobile.

§ 2

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Klienta do FM GROUP Mobile z wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru

1. Klient, posiadający aktywną kartę SIM (tj. taką, z której można odbierać połączenia przychodzące), występuje do FM GROUP Mobile z pisemnym wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru do sieci FM GROUP Mobile. Formularz Wniosku jest dostępny na stronie internetowej FM GROUP Mobile pod adresem www.fmgroupphone.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta.

2. Do Wniosku Klient dołącza wypełnione i podpisane Oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik do Rozporządzenia oraz Pełnomocnictwo.

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

a) Klient będący osobą fizyczną:

- imię i nazwisko,
- numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,
- adres zamieszkania (użytkownik może również podać również adres korespondencyjny)

b) Klient niebędący osobą fizyczną:

- nazwę,
- numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany lub numer w rejestrze przedsiębiorców lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
- siedzibę i adres (użytkownik może również podać adres korespondencyjny).

c) przenoszony numer telefonu (przenoszone numery telefonów),

d) termin przeniesienia numeru telefonu,

e) sposób poinformowania o rozpoczęciu świadczenia usług:

- telefonicznie na wskazany numer telefonu,
- wiadomość SMS,
- pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powyżej, złożony bez wymaganych załączników, o których mowa w ust. 2 powyżej, pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Klient zostaje niezwłocznie zawiadomiony przez FM GROUP Mobile wraz z podaniem przyczyny i załączonym wzorem Oświadczenia oraz wzorem Pełnomocnictwa.

5. FM GROUP Mobile rozpatruje Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powyżej, w ciągu:

5.1. 6 (sześć) godzin roboczych od momentu jego złożenia – w przypadku, gdy Klient składa Wniosek bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta,

5.2. 3 (trzy) Dni roboczych – w przypadku, gdy Klient składa Wniosek w inny sposób niż określony w pkt. 5.1. powyżej

6. Na podstawie Wniosku oraz udzielonego Pełnomocnictwa FM GROUP Mobile występuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego Klientowi numeru do FM GROUP Mobile.

7. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Wniosku, przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie jednego Dnia roboczego od dnia pozytywnego rozpatrzenia Wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, albo w innym terminie wskazanym przez Klienta we Wniosku (przez podanie liczby Dni roboczych).

8. W dniu przeniesienia numeru FM GROUP Mobile informuje Klienta o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Klienta we Wniosku oraz niezwłocznie przesyła pisemne potwierdzenie przeniesienia numeru chyba, że Klient wyraził we Wniosku o przeniesienie numeru żądanie przesłania potwierdzenia przeniesienia numeru drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

9. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż 3 godziny w porze nocnej pomiędzy godziną 00.00 a 03.00, chyba że Klient wyraził we Wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.

10. Warunkiem aktywowania w sieci FM GROUP Mobile przenoszonego numeru jest jego przekazanie przez Dotychczasowego Dostawcę Usług. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie przenoszonego numeru przez Dotychczasowego Dostawcę Usług.

11. Do aktywowania przeniesionego przez Klienta numeru w sieci FM GROUP Mobile konieczne jest posiadanie przez Klienta karty SIM należącej do FM GROUP Mobile.

§ 3

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Użytkownika usługi przedpłaconej do Nowego Dostawcy Usług z wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci FM GROUP Mobile

1. Użytkownik występuje do Nowego Dostawcy Usług z pisemnym wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru z FM GROUP Mobile.

2. Do wniosku o przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Użytkownik dołącza oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik Rozporządzenia oraz Pełnomocnictwo dla Nowego Dostawcy Usług do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem przydzielonego Użytkownikowi numeru.
3. Warunkiem przeniesienia przez Użytkownika numeru aktywnego w sieci FM GROUP Mobile do sieci Nowego Dostawcy Usług jest zgodność danych Użytkownika wskazanych przez niego we wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, z danymi będący w posiadaniu FM GROUP Mobile.
4. Przekazanie przenoszony numeru Nowemu Dostawcy Usług jest jednoznaczne z rozwiązaniem Umowy z FM GROUP Mobile, skutkującym wyłączeniem karty SIM Użytkownika.
5. Zakupione przez Użytkownika jednostki taryfowe powinny być wykorzystane do dnia wyłączenia karty SIM przez FM GROUP Mobile. Z chwilą rozwiązania Umowy łączącej Użytkownika z FM GROUP Mobile niewykorzystane jednostki taryfowe przepadają.
6. Użytkownik może wycofać wniosek o przeniesienia numeru, o którym mowa w ust. 1 powyżej, składając w Biurze Obsługi Klienta pisemne oświadczenie o rezygnacji z przeniesienia przydzielonego numeru przed upływem terminu przeniesienia numeru, który został wskazany przez Użytkownika w powyższym wniosku.

§ 4

Odpowiedzialność

1. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania innych Dostawców Usług.
2. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia Numeru telefonu od FM GROUP Mobile jako Dostawcy Usług od którego abonent przenosi numer telefonu do Nowego Dostawcy Usług jednorazowe odszkodowanie wynosi 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, za każdy dzień zwłoki.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2 powyżej nie przysługuje w przypadku gdy niedotrzymanie terminu przeniesienia Numeru telefonu wynika z przyczyn leżących po stronie systemu informatycznego tj. Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych.
4. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia Numeru telefonu do FM GROUP Mobile, abonent powinien składać Reklamacje w tym zakresie do Dotychczasowego Dostawcy Usług.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.07.2013 r.
2. Informacje na temat uprawnień określonych w art. 71 Ustawy oraz wzory Wniosku o przeniesienie numeru, Oświadczenia i Pełnomocnictwa są dostępne na stronie internetowej FM GROUP Mobile pod adresem www.fmgroupphone.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta.
3. W celu uzyskania dodatkowych informacji Użytkownik lub Klient może kontaktować się bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta FM GROUP Mobile.
4. FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu, przy czym zmienione postanowienia będą obowiązywały od momentu ich opublikowania na stronie internetowej FM GROUP Mobile pod adresem www.fmgroupphone.pl. Pomimo zmiany Regulaminu, postanowienia Regulaminu obowiązujące w dacie zainicjowania procesu zmiany Dostawcy Usług z zachowaniem przydzielonego numeru stosuje się aż do zakończenia procesu przeniesienia przydzielonego numeru.
5. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych FM GROUP Mobile oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16 poz. 93, z późn. zm.), Ustawy i Rozporządzenia.