



## REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO ABONENTOWI NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki przenoszenia przydzielonego Abonentowi Numeru telefonu przy zmianie dostawcy usług.
2. Zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r., poz. 2460 z późn. zm.) abonent będący stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej 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. Zgodnie z art. 71 ust. 1 b Ustawy abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
4. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

**Abonent** – podmiot, którego wiąże z FM MOBILE umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

**Dotychczasowy Dostawca Usług** – dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych świadczy na rzecz Klienta usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem przydzielonego numeru, który Klient zamierza przenieść do sieci FM MOBILE;

**Biuro Obsługi Klienta** – dział FM MOBILE mieszczący się pod adresem: ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała, zajmujący się m. in. obsługą Klientów/ Abonentów

**Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Godziny robocze** – godziny w przedziale od 08:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**FM 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;

**Klient** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z innym niż FM MOBILE dostawcą usług;

**Nowy Dostawca Usług** – inny niż FM MOBILE dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z którym Abonent zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem numeru przydzielonego Abonentowi na podstawie Umowy zawartej z FM MOBILE;

**Okres promocyjny** – okres obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dotychczasowym Dostawcą Usług, w trakcie którego rozwiązanie tej umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług związane jest z prawem do żądania od Klienta roszczenia odszkodowawczego przez Dotychczasowego Dostawcę Usług;

**Oświadczenie** – wchodzące w skład Wniosku o przeniesienie numeru oświadczenie o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług w trybie przeniesienia numeru z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług lub bez zachowania okresu wypowiedzenia;

**Pełnomocnictwo** - udzielone FM MOBILE przez Klienta do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług, dostępne na stronie internetowej [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl);

**Regulamin** – niniejszy Regulamin;

**Rozporządzenie** - Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 2324);

**Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie której FM MOBILE

zobowiązuje się do przyłączenia do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków w niej określonych;

**Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.)

**Wniosek o przeniesienie numeru (Wniosek)** – składany w FM MOBILE w formie pisemnej lub dokumentowej Wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru. w przypadku, gdy Wniosek składany jest w formie dokumentowej, FM MOBILE utrwała i doręcza Klientowi treść złożonego Wniosku na trwałym nośniku.



## REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO ABONENTOWI NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG

### § 2

#### Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Klienta do FM MOBILE z wnioskiem o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru

1. Klient występuje do FM MOBILE z Wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru do sieci FM MOBILE. Formularz Wniosku jest dostępny na stronie internetowej FM MOBILE pod adresem [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta.
2. Wniosek o przeniesienie numeru powinien zawierać następujące dane:
  - a) w przypadku Klienta będącego konsumentem:
    - imię i nazwisko, 2
    - numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
    - adres korespondencyjny - w przypadku złożenia Wniosku o przeniesienie numeru w formie pisemnej;
  - b) w przypadku Klienta niebędącego konsumentem:
    - nazwę,
    - numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo innym właściwym rejestrze,
    - siedzibę i adres korespondencyjny - w przypadku złożenia Wniosku o przeniesienie numeru w formie pisemnej;
  - c) przydzielony numer lub numery telefonów, o przeniesienie których wnioskuje Klient ;
  - d) firmę lub nazwę Dotychczasowego Dostawcy Usług oraz nowego dostawcy;
  - e) wybrany przez Klienta sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług:
    - telefonicznie,
    - za pomocą SMS,
    - za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail);
  - f) wybrany przez Klienta tryb przeniesienia numeru, tj.:
    - i. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
    - ii. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług, wskazując konkretną datę przeniesienia numeru, przy czym termin ten nie może przypadać później niż ostatniego dnia okresu wypowiedzenia,
    - iii. na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług;
  - g) oświadczenie o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług w trybie, o którym mowa w ust. 2 pkt f ppkt i oraz ii
  - h) złożone przez Klienta us oświadczenie o udzieleniu FM MOBILE Pełnomocnictwa;
  - i) wybraną przez Klienta formę zawiadomienia - o brakach formalnych Wniosku o przeniesienie numeru oraz wezwaniu do ich uzupełnienia, terminie przeniesienia przydzielonego numeru do sieci FM MOBILE, przyczynie odmowy przeniesienia numeru, odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia w przypadku uzyskania przez FM MOBILE informacji o zawieszeniu realizacji uprawnienia, o którym mowa w art. 71 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, potwierdzeniu przeniesienia numeru - spośród form oferowanych przez FM MOBILE, tj. na wskazany adres poczty elektronicznej (e-mail) lub pisemnie na podany adres korespondencyjny.
3. FM MOBILE weryfikuje dane Klienta w jeden z następujących sposobów:
  - a) w przypadku osoby fizycznej – poprzez okazanie dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości,
  - b) w przypadku Klientów nie będących osobami fizycznymi – poprzez okazanie dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości oraz wpisu do CEIDG, aktualnego odpisu z KRS lub innego rejestru właściwego dla danej działalności,
  - c) w przypadku Klienta reprezentowanego przez pełnomocnika – do Wniosku o przeniesienie numeru należy załączyć odpowiednie Pełnomocnictwo uprawniające do wystąpienia w imieniu Klienta z Wnioskiem o przeniesienie numeru.
4. Wniosek o przeniesienie numeru nie spełniający warunków, o których mowa w ust. 2, tj. złożony bez wymaganych danych i oświadczeń, pozostawia się bez rozpatrzenia, o ile Klient nie uzupełni Wniosku niezwłocznie na wezwanie FM MOBILE.
5. FM MOBILE rozpatruje Wniosek o przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 1 powyżej, w ciągu:
  - a) 6 (sześć) Godzin roboczych od momentu jego złożenia – w przypadku, gdy Klient składa Wniosek osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - b) 3 (trzy) Dni roboczych – w przypadku, gdy Klient składa Wniosek w inny sposób niż określony w pkt a. powyżej.
6. Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia Wniosku o przeniesienie numeru jest zgodność danych Klienta wskazanych przez niego we Wniosku z danymi zarejestrowanymi u Dotychczasowego Dostawcy Usług.
7. FM MOBILE przekazuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług określone w ust. 2 dane Klienta celem ich weryfikacji oraz podjęcia czynności niezbędnych do przeniesienia numeru do FM MOBILE.



## **REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO ABONENTOWI NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG**

- 8.** W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Wniosku FM MOBILE niezwłocznie zawiera z Klientem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru.
- 9.** W umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranej z przeniesieniem przydzielonego numeru określony zostanie termin rozpoczęcia świadczenia usług zgodny z terminem rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
- 10.** Przeniesienie numeru następuje z dniem rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
- 11.** Przeniesienie numeru, na wyraźne żądanie Klienta zawarte we Wniosku o przeniesienie numeru, następuje nie później niż w terminie 1 Dnia roboczego od dnia zawarcia Umowy z FM MOBILE albo w późniejszym terminie wskazanym przez Klienta.
- 12.** FM MOBILE, na żądanie Klienta, zawiadomienie o brakach formalnych Wniosku oraz wezwaniu do ich uzupełnienia, terminie przeniesienia przydzielonego numeru do sieci FM MOBILE, przyczynie odmowy przeniesienia numeru, odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia w przypadku uzyskania przez FM MOBILE informacji o zawieszeniu realizacji uprawnienia, o którym mowa w art. 71 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz potwierdzeniu przeniesienia numeru wysyła w formie dokumentowej na wskazany adres poczty elektronicznej (e-mail) lub w formie pisemnej na podany adres korespondencyjny.
- 13.** . w dniu przeniesienia numeru FM MOBILE informuje Klienta o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Klienta we Wniosku o przeniesienie numeru 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.
- 14.** Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 00.00 a 06.00, chyba że Klient wyraził w Umowie, o której mowa w ust. 8 powyżej, zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
- 15.** Warunkiem aktywowania w sieci FM MOBILE przenoszono numeru jest jego przekazanie przez Dotychczasowego Dostawcę Usług. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie przenoszono numeru przez Dotychczasowego Dostawcę Usług.
- 16.** W przypadku wyboru przez Klienta trybu przeniesienia numeru do FM MOBILE bez zachowania okresu wypowiedzenia lub przed upływem końca okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług, Dotychczasowy Dostawca Usług może żądać od Klienta wniesienia opłaty (nie większej niż wysokość opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy) i roszczenia związanego z ulgą przyznaną Klientowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy zawartej z Dotychczasowym Dostawcą Usług.

### **§ 3**

#### **Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Abonenta do Nowego Dostawcy Usług z wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci FM MOBILE**

- 1.** Abonent występuje do Nowego Dostawcy Usług z Wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci FM MOBILE.
- 2.** Po otrzymaniu informacji o zainicjowaniu procesu przeniesienia numeru przez Nowego Dostawcę Usług, FM MOBILE niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania tej informacji, zawiadamia Abonenta o rozpoczęciu procesu przeniesienia numeru przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer podlegający przeniesieniu lub inny numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, wskazując firmę lub nazwę dotychczasowego dostawcy usług oraz Nowego Dostawcy Usług – w przypadku Abonenta będącego stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
- 3.** Abonent może zrezygnować z przeniesienia numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do FM MOBILE lub Nowego Dostawcy Usług.
- 4.** W przypadku, gdy Abonent nie zawrze lub odstąpi od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru zawartej z Nowym Dostawcą Usług, FM MOBILE nie może przenieść numeru do Nowego Dostawcy Usług, a umowa z FM MOBILE nie rozwiązuje się.
- 5.** W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru do Nowego Dostawcy Usług bez zachowania okresu wypowiedzenia lub przed upływem końca okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy z FM MOBILE, FM MOBILE może żądać od Abonenta wniesienia opłaty (nie większej niż wysokość opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy) i roszczenia związanego z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy zawartej z FM MOBILE.



## REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO ABONENTOWI NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG

---

### § 4

#### Odpowiedzialność

1. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania innych dostawców usług.
2. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia Numeru telefonu od FM MOBILE jako dostawcy usług, od którego Abonent przenosi Numer telefonu do Nowego Dostawcy Usług jednorazowe odszkodowanie wynosi 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, za każdy dzień zwłoki – stosownie do postanowień art. 71b ust. 2 Ustawy.
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. Stosownie do przepisu art. 71 b ust. 3 Ustawy, w przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od Nowego Dostawcy Usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
5. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia Numeru telefonu do FM MOBILE, Klient powinien składać Reklamacje w tym zakresie do Dotychczasowego Dostawcy Usług.

### § 5

#### Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.12.2020 r.
2. W celu uzyskania dodatkowych informacji Klient lub Abonent może kontaktować się bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta FM MOBILE.
3. FM MOBILE zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu, przy czym zmienione postanowienia będą obowiązywały od momentu ich opublikowania na stronie internetowej FM MOBILE pod adresem [www.fmmobile.pl](http://www.fmmobile.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.
4. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych FM MOBILE oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t. j. Dz. U. z 2020, poz. 1740) i Rozporządzenia.