



## REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO KLIENTOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ/UŻYTKOWNIKOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki przenoszenia przydzielonego Klientowi usługi przedpłaconej/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 2019 r., poz. 2460 z późn. zm.) abonent 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:

**Dotychczasowy Dostawca Usług** – dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych świadczy na rzecz Klienta usługi przedpłaconej usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem przydzielonego numeru, który Klient usługi przedpłaconej 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 usługi przedpłaconej/ Użytkowników usługi przedpłaconej;

**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 usługi przedpłaconej** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej przez dokonanie czynności faktycznych, zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z innym niż FM MOBILE dostawcą usług;

**Nowy Dostawca Usług** – inny niż FM MOBILE dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z którym Użytkownik usługi przedpłaconej zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru Użytkownikowi usługi przedpłaconej, który to numer Użytkownik usługi przedpłaconej zamierza przenieść z sieci FM MOBILE.

**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 usługi przedpłaconej do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta usługi przedpłaconej 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 przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawierana przez dokonanie czynności faktycznych (włączenie się do sieci), na podstawie której FM MOBILE zobowiązuje się do przyłączenia do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, a Użytkownik usługi przedpłaconej 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.)

**Użytkownik usługi przedpłaconej** – podmiot nie korzystający z abonamentu, który zawarł z FM MOBILE Umowę przez dokonanie czynności faktycznych i korzysta z usług świadczonych przez FM MOBILE, uiszczając za nie opłatę przy wykorzystaniu karty SIM albo w inny sposób określony przez FM MOBILE ;

**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 usługi przedpłaconej treść złożonego Wniosku na trwałym nośniku.



## REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO KLIENTOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ/UŻYTKOWNIKOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG

### § 2

#### Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Klienta usługi przedpłaconej do FM MOBILE z wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru

1. Klient usługi przedpłaconej, posiadający aktywną kartę SIM (tj. taką, z której można odbierać połączenia przychodzące), 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 usługi przedpłaconej będącego konsumentem:
    - imię i nazwisko,
    - 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 usługi przedpłaconej 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 usługi przedpłaconej;
  - d) firmę lub nazwę Dotychczasowego Dostawcy Usług oraz nowego dostawcy;
  - e) wybrany przez Klienta usługi przedpłaconej sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług:
    - telefonicznie,
    - za pomocą SMS,
    - za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail);
  - f) wybrany przez Klienta usługi przedpłaconej 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 usługi przedpłaconej oświadczenie o udzieleniu FM MOBILE Pełnomocnictwa;
  - i) wybraną przez Klienta usługi przedpłaconej 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 usługi przedpłaconej w jeden z następujących sposobów:
  - a) w przypadku osoby fizycznej – poprzez okazanie dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości,
  - b) w przypadku Klientów usługi przedpłaconej 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 usługi przedpłaconej 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 usługi przedpłaconej 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 usługi przedpłaconej składa Wniosek osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - b) 3 (trzy) Dni roboczych – w przypadku, gdy Klient usługi przedpłaconej składa Wniosek w inny sposób niż określony w pkt a. powyżej.



## **REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO KLIENTOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ/UŻYTKOWNIKOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG**

- 6.** Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia Wniosku o przeniesienie numeru jest zgodność danych Klienta usługi przedpłaconej 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.
- 8.** Na podstawie Wniosku o przeniesienie numeru oraz udzielonego Pełnomocnictwa FM MOBILE występuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego Klientowi usługi przedpłaconej numeru do FM MOBILE.
- 9.** W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Wniosku o przeniesienie numeru, 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 usługi przedpłaconej we Wniosku (przez podanie liczby Dni roboczych).
- 10.** FM MOBILE, na żądanie Klienta usługi przedpłaconej, 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.
- 11.** W dniu przeniesienia numeru FM MOBILE informuje Klienta usługi przedpłaconej o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Klienta usługi przedpłaconej we Wniosku o przeniesienie numeru oraz niezwłocznie przesyła pisemne potwierdzenie przeniesienia numeru chyba, że Klient usługi przedpłaconej wyraził we Wniosku o przeniesienie numeru żądanie przesłania potwierdzenia przeniesienia numeru drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
- 12.** 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 usługi przedpłaconej wyraził we Wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
- 13.** Warunkiem aktywowania w sieci FM MOBILE przenoszonych numeru jest jego przekazanie przez Dotychczasowego Dostawcę Usług. FM MOBILE nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie przenoszonych numeru przez Dotychczasowego Dostawcę Usług.
- 14.** Do aktywowania przeniesionego przez Klienta usługi przedpłaconej numeru w sieci FM MOBILE konieczne jest posiadanie przez Klienta usługi przedpłaconej karty SIM należącej do FM MOBILE.

### **§ 3**

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

- 1.** Użytkownik usługi przedpłaconej występuje do Nowego Dostawcy Usług z Wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru z 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 Użytkownika usługi przedpłaconej o rozpoczęciu procesu przeniesienia numeru przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer podlegający przeniesieniu lub inny numer wskazany przez Użytkownika usługi przedpłaconej do kontaktu, wskazując firmę lub nazwę dotychczasowego dostawcy usług oraz Nowego Dostawcy Usług – w przypadku Użytkownika usługi przedpłaconej będącego stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
- 3.** Warunkiem przeniesienia przez Użytkownika usługi przedpłaconej numeru aktywnego w sieci FM MOBILE do sieci Nowego Dostawcy Usług jest zgodność danych Użytkownika usługi przedpłaconej wskazanych przez niego we Wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, z danymi będącymi w posiadaniu FM MOBILE.
- 4.** Przekazanie przenoszonych numeru Nowemu Dostawcy Usług jest jednoznaczne z rozwiązaniem Umowy z FM MOBILE, skutkującym wyłączeniem karty SIM Użytkownika usługi przedpłaconej.
- 5.** Użytkownik usługi przedpłaconej może zrezygnować z przeniesienia numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do FM MOBILE lub Nowego Dostawcy Usług.
- 6.** W przypadku, gdy Użytkownik usługi przedpłaconej nie zawrze lub odstąpi od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru zawartej z Nowym Dostawcą Usług, FM MOBILE nie może przenieść numeru do Nowego Dostawcy Usług, a w konsekwencji Umowa z FM MOBILE nie ulega rozwiązaniu.



## **REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO KLIENTOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ/UŻYTKOWNIKOWI USŁUGI PRZEDPŁACONEJ 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 Użytkownik usługi przedpłaconej 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. Stosownie do przepisu art. 71 b ust. 3 Ustawy, w przypadku przeniesienia numeru bez zgody Użytkownika usługi przedpłaconej, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Użytkownikowi usługi przedpłaconej przysługuje od Nowego Dostawcy Usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
5. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia Numeru telefonu do FM MOBILE, Klient usługi przedpłaconej 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 Użytkownik usługi przedpłaconej lub Klient usługi przedpłaconej 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 w ofercie Na kartę 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.