

Regulamin przenoszenia Numeru

1. Przedmiot Regulaminu

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki świadczenia usługi przenoszenia przydzielonego Numeru Telefonu przy zmianie Operatora na podstawie art. 71 i 71a Prawa Telekomunikacyjnego przez Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości.

2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Heroo umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Operator/Heroo – Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości.
4. Dotychczasowy Dostawca Usług – inny niż Heroo operator publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który świadczy na rzecz Klienta usługi telekomunikacyjne.
5. Nowy Dostawca Usług – inny niż Heroo operator publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, do którego Abonent chce przenieść Numer.
6. Klient – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z innym niż Operator dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
7. Numer – numer telefonu wykorzystywany przez Abonenta u Dotychczasowego Dostawcy Usług, który Klient zamierza przenieść do Dostawcy.
8. Prawo telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800).
9. Regulamin – niniejszy dokument.
10. Rozporządzenie – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. z 2004 r., Nr 249 poz. 1670).
11. Siła Wyższa – zewnętrzne, niezależne od Operatora i Abonenta zdarzenie, które nie było możliwe do przewidzenia i któremu, pomimo dołożenia należytej staranności, nie można było zapobiec. W szczególności Siłą Wyższą są klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne, nagłe zmiany pogodowe, przerwy w dostawie energii elektrycznej.
12. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem Numeru od Dotychczasowego Dostawcy Usług zawarta pomiędzy Dostawcą a Klientem.

3. Tryb przeniesienia Numeru do Heroo

1. Klient może wystąpić do Operatora z pisemnym wnioskiem o przeniesienie Numeru od Dotychczasowego Dostawcy Usług do Operatora. Wniosek można złożyć na formularzu dostępnym na stronie internetowej www.heroo.pl bądź w formie pisemnej, wysyłając go na adres Operatora.
2. Wniosek powinien zawierać:
 - a. Numer albo Numery, o których przeniesienie wnioskuje Klient;
 - b. Firmę lub nazwę Dotychczasowego Dostawcy Usług oraz Operatora;
 - c. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL – nazwę i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, adres korespondencyjny - jeżeli wniosek złożono w formie pisemnej;
 - d. W przypadku Klienta niebędącego osobą fizyczną – nazwę, 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, siedzibę i adres korespondencyjny - jeżeli wniosek złożono w formie pisemnej;
- e. Wybrany sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług (telefonicznie, za pomocą komunikatu tekstowego albo za pośrednictwem poczty elektronicznej);
 - f. Oświadczenie o świadomości konsekwencji wynikających z rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą usług;
 - g. Tryb przeniesienia numeru:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia, przy czym termin ten nie może przypadać później niż ostatniego dnia okresu wypowiedzenia;
 - na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
3. Do wniosku Klient dołącza oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik do Rozporządzenia oraz może dołączyć pełnomocnictwo do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem Numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług. Pełnomocnictwo powinno zostać udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wzór pełnomocnictwa udostępniono na stronie internetowej Operatora www.heroo.pl. Udzielenie pełnomocnictwa jest obowiązkowe, jeżeli Klient żąda przeniesienia przydzielonego Numeru z jednoczesnym rozwiązaniem umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług bez zachowania terminów wypowiedzenia w trybie art. 71a Prawa Telekomunikacyjnego lub jeżeli Klient żąda przeniesienia numeru z usługi przedpłaconej (prepaid).
 4. Jeżeli wniosek nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, Operator zawiadamia Klienta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że jego niezpełnienie spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.
 5. Jeżeli Klient nie korzysta z trybu przeniesienia przydzielonego Numeru z jednoczesnym rozwiązaniem umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług bez zachowania terminów wypowiedzenia przewidzianych umową i nie udzieli Operatorowi pełnomocnictwa opisanego w ust. 3 niniejszego paragrafu, Klient występuje samodzielnie do Dotychczasowego Dostawcy Usług z pisemnym wnioskiem o rozwiązanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z oświadczeniem stanowiącym załącznik do Rozporządzenia.
 6. Operator rozpatruje wnioski o przeniesienie Numeru od Dotychczasowego Dostawcy Usług w terminie 3 Dni Roboczych od momentu złożenia wniosku za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.
 7. Operator rozpatruje wnioski o przeniesienie Numeru od Dotychczasowego Dostawcy Usług w terminie 5 Dni Roboczych od momentu złożenia wniosku w formie pisemnej.
 8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku o przeniesienie Numeru przez Operatora od Dotychczasowego Dostawcy Usług Operator niezwłocznie zawiera z Klientem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem Numeru. Umowa określa termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, zgodny z terminem rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
 9. Przeniesienie Numeru następuje z dniem rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
 10. Przeniesienie numeru, na wyraźne żądanie Klienta zawarte w Oświadczeniu, następuje nie później niż w terminie:
 - a. 1 Dnia Roboczego w przypadku Klientów będących stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub
 - b. 7 dni roboczych - w przypadku Klientów będących stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub
 - c. w późniejszym terminie w trakcie trwania dotychczasowej umowy, wskazanym przez Klienta.
6. Przeniesienie Numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż:
 - a. 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0:00 a 6:00 - w przypadku Klientów będących stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub
 - b. 24 godziny - w przypadku Klientów będących stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej
 - c. za zgodą Klienta wyrażoną w umowie - innej, określonej w umowie.
 7. Klient może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia Numeru, składając oświadczenie do Dotychczasowego Dostawcy Usług lub Operatora.
 8. Operator informuje Klienta o rozpoczęciu świadczenia usług w dniu przeniesienia przydzielonego Numeru w sposób wskazany we wniosku oraz doręcza Klientowi potwierdzenie przeniesienia tego Numeru.

9. Operator niezwłocznie zawiadamia Klienta o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia w przypadku:

- a. uzyskania informacji o zawieszeniu realizacji uprawnienia, o którym mowa w art. 71 ust. 1 Prawa Telekomunikacyjnego;
- b. gdy lokalizacja wnioskującego abonenta, będącego stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej operatora, do którego zapewnia przyłączenie Operator lub na obszarze geograficznym innym niż lokalizacja, w którym przydzielono Klientowi numer geograficzny.

5. Tryb przeniesienia Numeru z Heroo do innego operatora

1. Operator informuje Abonenta o zainicjowaniu procesu przenoszenia Numeru przez Nowego Dostawcę Usług niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 24 godzin od otrzymania informacji, wysyłając do Abonenta krótką wiadomość tekstową (SMS).

2. W terminie 14 dni od dnia doręczenia oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Operator informuje Abonenta o terminie rozwiązania Umowy.

3. Abonent może przez upływem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie, nie później jednak niż na 2 dni przed terminem jej rozwiązania, zrezygnować z przeniesienia Numeru do Nowego Dostawcy Usług składając Operatorowi pisemne oświadczenie o odwołaniu złożonego wypowiedzenia.

4. Złożenie oświadczenia o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia skutkować może nałożeniem na Abonenta opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty odszkodowawczej w wysokości przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

6. Postanowienia końcowe

5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2020 r.

6. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie przewidzianym w Prawie Telekomunikacyjnym.

7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.

8. Regulamin udostępniony jest na Stronie internetowej Operatora. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza Regulamin bezpłatnie w formie elektronicznej lub pisemnej na wskazany przez Abonenta adres.