

heroo.pl

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:

heroo.pl

- 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 nieuzupełnienie 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).

heroopl

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. Zapewnienie ciągłości świadczenia usług i odszkodowanie

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
3. Dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
4. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
5. Za zapewnienie ciągłości świadczenia usług Operator nie pobiera żadnych opłat.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usługi za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet.
8. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

7. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2020 r.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie przewidzianym w Prawie Telekomunikacyjnym.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
4. Regulamin udostępniony jest na Stronie internetowej Operatora. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza Regulamin bezpłatnie w formie elektronicznej lub pisemnej na wskazany przez Abonenta adres.