

Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 325 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 poz. 1221 j.t.), abonent, będący stroną umowy z dostawcą usługi komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora.
2. Niniejszy Regulamin MNP określa zasady i warunki na jakich SGT sp. z o.o.s świadczyć będzie usługę przenoszenia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej wykorzystującej numery z/do sieci JAMBOX mobile, z zastrzeżeniem, że usługi te nie obejmują przenoszenia numerów telefonów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telefonicznymi.

Rozdział II. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie MNP określenia oznaczają:

Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem i SGT Umowy Abonenckiej,

Autoryzowany Przedstawiciel Operatora – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i SGT wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami,

Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do obsługi serwisowej Abonenta,

Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Operatora (działającego także jako pełnomocnik SGT) jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie internetowej Operatora,

Przedstawiciel Operatora – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub SGT,

Dotychczasowy Dostawca Usług - dostawca usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej świadczy aktualnie Klientowi usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem przydzielonego numeru, który Klient zamierza przenieść do sieci zarządzanej przez SGT i Operatora,

Dzień roboczy – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,

Klient – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych z innym niż SGT sp. z o.o. (działająca łącznie z Operatorem) dostawcą usług,

Nowy Dostawca Usług – inny niż SGT sp. z o.o. dostawca usług, z którym Abonent zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru, który Klient zamierza przenieść z sieci JAMBOX mobile,

Oświadczenie - oświadczenie podpisywane przez Klienta przy składaniu Wniosku o przeniesienie numeru, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu MNP,

Pełnomocnictwo - pełnomocnictwo Klienta do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług, udzielone SGT sp. z o.o. i Operatorowi w formie, w jakiej zawarta została taka umowa, lub w formie pisemnej pod rygorem nieważności,

Okres promocyjny – okres obowiązywania odpowiednio Umowy lub umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, zawartej z Dotychczasowym Dostawcą Usług, w trakcie którego rozwiązanie tej Umowy lub umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych zawartej z Dotychczasowym Dostawcą Usług związane jest z prawem do żądania od Klienta lub odpowiednio Abonenta roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania tej Umowy /umowy,

Regulamin MNP - niniejszy Regulamin; Regulamin nie dotyczy abonentów korzystających z przedpłaconych usług telekomunikacyjnych,

Umowa (Umowa Abonencka)– umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa

Abonencka, Regulamin, oraz Cennik,

Ustawa - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 poz. 1221 j.t), wraz z ew. aktami wykonawczymi,

Wniosek (Wniosek o przeniesienie numeru) - składany w Biurze Obsługi Klienta lub za pośrednictwem Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora pisemny wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru do sieci zarządzanej przez SGT i Operatora,

Numer Telefonu - numer przyznany Abonentowi w związku z zawarciem Umowy lub numer Abonenta przyporządkowany do Karty SIM przeniesiony z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w związku z zawarciem Umowy i zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych na Operatora i SGT, który może służyć do weryfikacji Abonenta lub Karty SIM, i z którym związane jest świadczenie określonych Umową Usług;

perator – Partner, przedsiębiorca telekomunikacyjny współpracujący z SGT sp. z o.o. w dziedzinie udostępniania Usług; Operator występuje także jako pełnomocnik SGT w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin lub Umowa nie stanowią inaczej,

SGT – Operator MVNO, będący przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu Ustawy , wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7443.

Rozdział III. Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Klienta do SGT sp. z o.o. o zawarcie umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych

1. Klient występuje do SGT lub Operatora z Wnioskiem o przeniesienie numeru, który można złożyć za pośrednictwem Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora lub Biura Obsługi Klienta. Przykładowy wzór Wniosku stanowi dostępny u Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta.
2. Do Wniosku Klient dołącza wypełnione i podpisane Oświadczenie.
3. W Oświadczeniu Klient dokonuje wyboru trybu przeniesienia numeru do JAMBOX mobile, tj.:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, wskazując liczbę Dni roboczych na przeniesienie numeru od dnia zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranej z przeniesieniem przydzielonego numeru,
 - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
4. Do Wniosku Klient może dołączyć również Pełnomocnictwo.
5. Złożenie Pełnomocnictwa jest obowiązkowe w przypadku, gdy Klient dokonał wyboru trybu przeniesienia numeru bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług (tj. w trybie wskazanym w art. 325 ust. 4 Ustawy) i pragnie upoważnić SGT i Operatora do wypowiedzenia takiej umowy.
6. Ponadto we Wniosku Klient może wybrać opcję rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług z zachowaniem okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu promocyjnego. .
7. W przypadku prawidłowego przeniesienia numeru SGT lub Operator niezwłocznie zawiera z Klientem odpowiednią umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, po uprzednim uzgodnieniu z Klientem miejsca i terminu zawarcia tej Umowy.
8. W Umowie zawieranej z przeniesieniem przydzielonego numeru wskazany zostanie termin rozpoczęcia świadczenia usług, zgodny z terminem rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą.
9. Przeniesienie numeru, na wyraźne żądanie Klienta (np. wskazane w Oświadczeniu), następuje nie później niż w terminie 1 Dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z SGT i Operatorem.

10. SGT lub Operator potwierdza Klientowi przeniesienie numeru na trwałym nośniku.

Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 3 godziny w porze nocnej pomiędzy godziną 0:00 a 3:00, chyba że Klient wyraził zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.

11. W przypadku wyboru przez Klienta trybu przeniesienia numeru do sieci JAMBOX mobile bez zachowania okresu wypowiedzenia lub w przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług przed upływem Okresu promocyjnego, Dotychczasowy Dostawca Usług może żądać od Klienta zaspokojenia roszczeń wynikających z Ustawy lub zawartej z Klientem umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w których przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych.
12. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w pkt. 9 powyżej:
1. wypowiedzenie umowy z Dotychczasowym Dostawcą staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Klienta, o czym Dotychczasowy Dostawca usługi powinien poinformować Klienta,
 2. Z innych powodów niż rezygnacja Klienta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z SGT i Operatorem uważa się za niezawartą, o czym SGT lub Operator informują Klienta.

Rozdział IV. Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Abonenta JAMBOX mobile do Nowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci JAMBOX mobile

1. Abonent, który do Nowego Dostawcy Usług złożył wniosek o przeniesienie numeru bez udzielenia Nowemu Dostawcy Usług pełnomocnictwa do rozwiązania/wypowiedzenia Umowy z SGT i Operatorem w celu rozwiązania Umowy z SGT i Operatorem, zobowiązany jest złożyć do SGT lub Operatora (np. u Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta) stosowne oświadczenie o woli przeniesienia numeru, wraz ze wskazaniem trybu przeniesienia i rozwiązania Umowy Abonenckiej (tryby opisane w Rozdz. III ust. 3 Regulaminu MNP).
2. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nastąpi zgodnie z jej postanowieniami, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego między Abonentem a Nowym Dostawcą Usług:
 1. wypowiedzenie Umowy Abonenckiej głosowej staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym SGT lub Operator informuje Abonenta;
 2. z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z Nowym Dostawcą Usług uważa się za niezawartą, o czym Nowy Dostawca Usług powinien poinformować Abonenta.

Do wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem przydzielonego Numeru Telefonu Abonent załącza kopię wystawionego przez Nowego Dostawcę Usług zaświadczenia o możliwości zawarcia umowy z przeniesieniem numeru. Zaświadczenie do powinno wskazywać przewidywany termin rozpoczęcia świadczenia usług.

3. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru do Nowego Dostawcy Usług nie doszło do skutku w terminie uzgodnionym między Nowym Dostawcą Usług a Abonentem, SGT i Operator wznowiają lub kontynuują świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.

SGT lub Operator weryfikuje zgodność danych przekazanych przez Nowego Dostawcę Usług z danymi zarejestrowanymi w systemie SGT i Operatora.

4. SGT i Operator mogą odmówić przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu w przypadku, gdy działanie takie byłoby niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem, w tym także jeśli Abonent nie dopełnia obowiązków związanych z przeniesieniem numeru przewidzianych Ustawą, a także w następujących przypadkach:
5. Złożenie wniosku o przeniesienie Numeru Telefonu nie będącego Numerem Telefonu Abonenta składającego wniosek do Nowego Dostawcy Usług,
6. Niezgodności danych Abonenta przesłanych przez Nowego Dostawcę Usług z danymi Abonenta zarejestrowanymi w systemie SGT i Operatora,
7. Złożenia wniosku o przeniesienie przydzielonego Numeru Telefonu po rozwiązaniu Umowy z Abonentem.

SGT lub Operator prześle zawiadomienie do Nowego Dostawcy Usług o możliwości przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu lub

informację o przyczynie odmowy przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu przed upływem terminu przeniesienia numeru wskazanego przez Abonenta we wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem Numeru Telefonu.

W przypadku gdy Abonent złoży oświadczenie o rozwiązaniu Umowy, w szczególności z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie, z powodu przeniesienia numeru do Nowego Dostawcy Usług, a Nowy Dostawca Usług nie wystąpi do SGT i Operatora z żądaniem wydania przydzielonego numeru, SGT ani Operator nie mają podstaw do przeniesienia numeru na Nowego Dostawcę Usług - w takim przypadku numer nie może zostać przeniesiony.

8. Abonent ma prawo złożyć przed upływem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie Abonenckiej oświadczenie o odwołaniu złożonego wypowiedzenia. W takim przypadku Umowa Abonencka nie ulega rozwiązaniu. Działanie takie pozostaje bez wpływu na ew. uzgodnienia Abonenta z Nowym Dostawcą Usług.
9. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru do Nowego Dostawcy Usług bez zachowania okresu wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy przed upływem Okresu promocyjnego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości równej opłacie abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie (lub, jeśli dotyczy, roszczenie związane ze zwrotem udzielonej ulgi, opisane w takiej Umowie Abonenckiej), o ile takie przysługuje zgodnie z Umową Abonencką.
10. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 Dnia roboczego od dnia ustalonego przez Abonenta z Nowym Dostawcą Usług.

Rozdział V. Postanowienia końcowe

1. Abonent (Klient) zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia:
 1. zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej - chyba że Abonent (Klient) zrzekł się tego prawa;
 2. doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji zgodnie z Ustawą.
 3. Informacje na temat uprawnień określonych w art. 325 Ustawy oraz wzory Wniosku, Oświadczenia i Pełnomocnictwa są dostępne u Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta.
2. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w Rozdz. III ust. 9 lub, odpowiednio, Rozdz. IV ust. 7, Abonentowi (lub, odpowiednio, Klientowi) przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu prowadzonego przez Prezesa UKE a niezbędnego do realizacji procesu przeniesienia numeru., o którym mowa w art. 337 ust. 3.
3. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
4. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi komunikacji głosowej jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości $\frac{1}{2}$ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości $\frac{1}{2}$ sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
5. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 5 i 7, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:
 1. w przypadku, o którym mowa w ust. 5 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

2. w przypadku, o którym mowa w ust. 7- do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej lub uzyskania zgody Abonenta (Klienta) na świadczenie usług przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.
6. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie MNP stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminie i Umowie Abonenckiej oraz przepisy Ustawy.
7. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 marca 2025 roku.