

**REGULAMIN ZMIANY DOSTAWCY USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET
Z ZACHOWANIEM CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI**

§ 1

Przedmiot Regulaminu

1. Stosownie do art. 72a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2020 r. poz. 875) abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usług, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady i warunki na jakich Premium Mobile Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, NIP: 9542746551, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746584, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 16.619.800,00 zł (w całości opłacony), posiadający status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, BDO: 000327761, zapewnić będzie możliwość realizacji uprawnień abonenta do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 21 grudnia 2020 roku.

§ 2

Postanowienia Ogólne

Wszelkie określenia pisane wielką literą niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie określone w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Premium Mobile, przy czym poniższe określenia mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Premium Mobile na warunkach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w celu korzystania z usług Premium Mobile;
1. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – punkt stacjonarny Premium Mobile Sp. z o.o. znajdujący się w Rzeszowie (35-315) na Al. Kopisto 1, powołany do obsługi Abonenta lub podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków świadczenia usług Premium Mobile, wykonywania Umowy i obsługi serwisowej oraz informacji o ofertach Premium Mobile, a także dysponujący wszelkiego rodzaju formularzami obowiązującymi w Premium Mobile;
2. **Dział Obsługi Klienta (DOK)** - jednostka organizacyjna powołana do obsługi Abonenta lub podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków świadczenia usług Premium Mobile, wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach Premium Mobile, a także rozpatrywania reklamacji;
3. **Dotychczasowy Dostawca Usług** – inny niż Premium Mobile dostawca usługi dostępu do sieci Internet, który świadczy aktualnie na rzecz Klienta usługi;
4. **Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
5. **Godziny Robocze** – godziny od 8:00 do 20:00 przypadające w Dniu Roboczym;
6. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca abonentem Dotychczasowego Dostawcy Usług, która złożyła Premium Mobile wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do sieci Internet i zamierza zawrzeć z Premium Mobile umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

7. **Nowy Dostawca Usług** – inny niż Premium Mobile dostawca usług dostępu do sieci Internet, do którego Abonent zamierza przenieść usługę z Premium Mobile z zachowaniem ciągłości świadczenia takiej usługi;
8. **Premium Mobile** - Premium Mobile Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie Aleja Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa, NIP: 9542746551, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746584, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 16.619.800,00zł, (w całości opłacony), posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, BDO: 000327761;
9. **Regulamin** – niniejszy Regulamin zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi;
10. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Premium Mobile a Abonentem, na podstawie której Premium Mobile świadczy na rzecz Abonenta usługi Premium Mobile;
11. **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.);
12. **Wniosek** – Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do Internetu.

§ 3

Zasady zawarcia z Premium Mobile umowy na świadczenie usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usług

1. Klient zainteresowany dokonaniem zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet kontaktuje się z DOK Premium Mobile, podczas rozmowy telefonicznej konsultant Premium Mobile weryfikuje techniczną możliwość realizacji usługi. Klient może również pozostawić swój numer telefonu w punktach obsługi Klienta w celu zamówienia kontaktu z DOK Premium Mobile.
2. Po dokonaniu technicznej możliwości realizacji usługi zmiany dostawy dostępu do sieci Internet Klient podaje niezbędne dane do uzupełnienia wniosku, który następnie zostaje przesłany drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail przez Klienta.
3. Wniosek zawiera w szczególności następujące dane:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Klienta oraz identyfikację usługi dostępu, w szczególności:
 - datę złożenia Wniosku,
 - imię i nazwisko,
 - PESEL (lub Nazwa firmy/NIP/REGON),
 - adres email i telefon do kontaktu,
 - identyfikator usługi i adres instalacji (dla usług stacjonarnych) u Dotychczasowego Dostawcy Usług, o ile są znane Klientowi w chwili składania Wniosku;
 - b) informację, czy Klient będzie wypowiadał samodzielnie umowę z Dotychczasowym Dostawcą Usług, czy też udzielił Premium Mobile pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług;
 - c) adres email Premium Mobile oraz numer Wniosku służące w dalszych krokach do komunikacji między dostawcami usługi dostępu;
 - d) najwcześniejszą, możliwą datę, w której możliwe jest rozpoczęcia świadczenie usługi dostępu do sieci Internet przez Premium Mobile;
 - e) treść pouczenia dla Klienta o krokach, jakie powinien wykonać po otrzymaniu kopii Wniosku;
 - f) informację dla Dotychczasowego Dostawcy Usług o krokach jakie powinien wykonać po otrzymaniu kopii Wniosku;
 - g) informację w jaki sposób zostanie Klientowi przekazana informacja o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu do sieci Internet.
4. Kopię uzupełnionego Wniosku Klient przedkłada Dotychczasowemu Dostawcy Usług w terminie 21 dni od dnia złożenia tego Wniosku w Premium Mobile.
5. Anulowanie Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu może nastąpić w przypadku:

- a) niezgodności danych Klienta podanych we Wniosku z danymi zarejestrowanymi u Dotychczasowego Dostawcy Usług, o czym Premium Mobile poinformuje Klienta w sposób w jaki ma zostać przekazana informacja o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu;
 - b) złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w związku ze zmianą dostawcy usługi przed datą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu w Premium Mobile, w tym poprzez złożenie wniosku o przeniesienie numeru, na którym świadczona jest usługa dostępu do sieci Internet.
6. Dotychczasowy Dostawca Usług informuje Premium Mobile o przyjęciu Wniosku oraz o najwcześniejszym możliwym terminie zaprzestania świadczenia usługi, przy czym data ta nie może być wcześniejsza niż wskazana przez Premium Mobile możliwa data rozpoczęcia świadczenia Usług. Informacja przesyłana jest w terminie 5 dni roboczych na adres e-mail wskazany we Wniosku.
 7. Po pozytywnym rozpatrzeniu Wniosku przez Dotychczasowego Dostawcę Usług, Premium Mobile, niezwłocznie zawiera z Klientem Umowę.
 8. W przypadku gdy Premium Mobile lub Dotychczasowy Dostawca Usług otrzyma od Klienta informację o rezygnacji z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu, przekazuje taką informację drugiej stronie procesu i następuje zaprzestanie dalszego procedowania Wniosku, a ewentualną Umowę z Klientem uważa się za niezawartą, o czym Klient zostanie poinformowany.
 9. Skuteczna zmiana dostawcy usługi dostępu do sieci Internet następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usług przez Premium Mobile.
 10. W dniu rozpoczęcia świadczenia usługi, Premium Mobile informuje o tym Abonenta za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany we Wniosku lub SMS-em na numer podany we Wniosku.

§ 4

Zasady realizacji uprawnienia Abonenta w związku z zawarciem z Nowym Dostawcą Usług umowy na świadczenie usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usług

1. Premium Mobile na podstawie kopii Wniosku otrzymanej od Abonenta na adres e-mail: dok@premiummobile.pl lub adres korespondencyjny: Premium Mobile sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów, w terminie 5 dni roboczych, wskazuje termin zakończenia świadczenia usługi, który jest zgodny z terminem wypowiedzenia umowy zawartej z Premium Mobile i informuje o tym Nowego Dostawcę Usług, zgodnie z zasadami wskazanymi w Informacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 10 listopada 2020 r. o sposobie i trybie wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług dostępu do sieci Internet w celu realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi.
2. Złożenie w Premium Mobile kopii Wniosku, jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy, na zasadach w niej określonych.
3. Premium Mobile zaprzestaje świadczenia usługi i rozwiązuje Umowę po otrzymaniu potwierdzenia rozpoczęcia świadczenia usług od Nowego Dostawcy Usług.
4. Premium Mobile nie zaprzestaje świadczenia usługi w przypadku, kiedy Nowy Dostawca Usług nie potwierdzi mu rozpoczęcia świadczenia usług w terminie 30 dni od terminu wskazanego we Wniosku. W takim przypadku Premium Mobile nadal świadczy usługę Abonentowi, a do rozwiązania Umowy nie dochodzi. Natomiast Wniosek uznaje się za anulowany.
5. Anulowanie Wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu może nastąpić również w przypadku:
 - a. niezgodności danych Klienta podanych we wniosku z danymi zarejestrowanymi w Premium Mobile;
 - b. złożenia przez Abonenta oświadczenia o rezygnacji z zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w związku ze zmianą dostawcy usługi przed datą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu u Nowego Dostawcy Usług, w tym poprzez złożenie wniosku o przeniesieniu numeru, na którym świadczona jest usługa dostępu do sieci Internet.

6. Premium Mobile ma prawo naliczać opłaty z tytułu świadczonej usługi do czasu zakończenia świadczenia usługi.
7. Realizowanie procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z pełnomocnictwem jest uzależnione od wcześniejszego ustalenia z Nowym Dostawcą Usług zasad przekazywania danych niezbędnych dla zrealizowania takiego procesu. W tym celu Nowy Dostawca Usług powinien skontaktować się z Premium Mobile za pośrednictwem e-mail: zdi@dok.premiummobile.pl lub na adres: Premium Mobile Sp. z o.o. ul. Warszawska 18, 35-205 Rzeszów.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest za pośrednictwem DOK lub na stronie internetowej Premium Mobile.
2. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z przyczyn leżących po stronie Premium Mobile, jako dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje od Premium Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków telefonicznych z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
3. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, z przyczyn leżących po stronie Premium Mobile, jako nowego dostawcy tej usługi, Klientowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Premium Mobile 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.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem/Klientem terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
5. W celu uzyskania dodatkowych informacji Abonent lub Klient może kontaktować się bezpośrednio z DOK pod nr tel. +48 222 300 999 lub +48 722 792 999, e-mail: dok@premiummobile.pl
6. Do kwestii nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a także Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych jeżeli została zawarta z Premium Mobile oraz Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Premium Mobile.