

**Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług na przedpłacone usługi telekomunikacyjne świadczone  
w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej**

**Wersja z dnia 14.06.2022r.**

**§ 1**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Na podstawie art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r.- Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460, z 2020 r. poz. 374, 695, 875), abonent, któremu w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych przydzielony został numer z planu numeracji krajowej przeznaczony do korzystania z usług telekomunikacyjnych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
2. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a. Abonent usługi przedpłaconej - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Polkomtel i przy wykorzystaniu karty SIM lub telekarty lub w inny sposób określony przez Polkomtel uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne, na podstawie umowy zawartej przez dokonanie czynności faktycznych (włączenie się do sieci),
  - b. Dotychczasowy Dostawca Usług - dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej świadczy aktualnie Klientowi/Klientowi usługi przedpłaconej, usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem przydzielonego numeru telefonicznego, który Klient/Klient usługi przedpłaconej zamierza przenieść do sieci Polkomtel,
  - c. Klient – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z innym niż Polkomtel dostawcą usług, z wyłączeniem Klienta usługi przedpłaconej,
  - d. 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 Polkomtel dostawcą usług,
  - e. Nowy Dostawca Usług - inny niż Polkomtel dostawca usług, z którym Abonent usługi przedpłaconej zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru, który zamierza przenieść z sieci Polkomtel,
  - f. Okres promocyjny – okres obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej zawartej z Dotychczasowym Dostawcą Usług, wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, w trakcie którego rozwiązanie tej umowy związane jest z prawem do żądania od Klienta/Abonenta roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania tej umowy,
  - g. Polkomtel - POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601(opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl),
  - h. Punkt sprzedaży (obsługi) - salon firmowy Polkomtel, sklep firmowy Polkomtel, punkt obsługi Klientów/ Abonentów lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/ Abonentów, w którym oferowane są usługi telekomunikacyjne świadczone przez Polkomtel,
  - i. Regulamin - niniejszy Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług na przedpłacone usługi telekomunikacyjne świadczone w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej,
  - j. Rozporządzenie – Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz.U z 2018r., poz. 2324),
  - k. Umowa - umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawarta przez dokonanie czynności faktycznych (włączenie się do sieci), na podstawie której Polkomtel zobowiązuje się do przyłączenia do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej , a Abonent usługi przedpłaconej zobowiązuje się do przestrzegania warunków w niej określonych,
  - l. Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460, z 2020 r. poz. 374, 695, 875),
  - m. Wniosek o przeniesienie numeru - wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru do sieci Polkomtel, zgodny z wzorem obowiązującym w Polkomtel.

## § 2

### **ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA DO POLKOMTEL O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH PRZEDPŁACONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZENIESIENIEM PRZYDZIELONEGO NUMERU**

1. Klient występuje do Polkomtel z Wnioskiem o przeniesienie numeru, składanym za pośrednictwem Punktu sprzedaży (obsługi).
2. 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.
3. Wniosek o przeniesienie numeru powinien zawierać również oświadczenie Klienta o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług oraz oświadczenie o udzieleniu Polkomtel pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
4. We Wniosku o przeniesienie numeru Klient dokonuje wyboru trybu przeniesienia numeru do Polkomtel, tj.:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z Dotychczasowym Dostawcą Usług, wskazując konkretną datę przeniesienia numeru.
  - c) na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
5. W przypadku złożenia wniosku o przeniesienie numeru nie na wzorze udostępnionym przez Polkomtel bez wymaganych danych i oświadczeń, w tym tych z pkt 2 i 3 niniejszego paragrafu, Polkomtel zawiadamia o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że jego nieuzupełnienie spowoduje jego pozostawienie bez rozpatrzenia.
6. Na podstawie Wniosku o przeniesienie numeru Polkomtel występuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego Klientowi numeru do sieci Polkomtel.
7. W dniu przeniesienia numeru Polkomtel informuje Klienta o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Klienta we Wniosku o przeniesienie numeru oraz niezwłocznie doręcza potwierdzenie przeniesienia numeru.
8. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0<sup>00</sup> a 6<sup>00</sup>, chyba że Klient wyraził we Wniosku o przeniesienie numeru zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
9. W przypadku wyboru przez Klienta trybu przeniesienia numeru do sieci Polkomtel bez zachowania okresu wypowiedzenia lub przed upływem końca okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług, Dotychczasowy Dostawca Usług może żądać od Klienta zaspokojenia roszczeń wynikających z Ustawy oraz zawartej z Klientem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

## § 3

### **ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA USŁUGI PRZEDPŁACONEJ DO POLKOMTEL O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH PRZEDPŁACONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZENIESIENIEM PRZYDZIELONEGO NUMERU**

1. Klient usługi przedpłaconej występuje do Polkomtel z Wnioskiem o przeniesienie numeru, składanym za pośrednictwem Punktu sprzedaży (obsługi).
2. 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.
3. Wniosek o przeniesienie numeru powinien zawierać oświadczenie Klienta usługi przedpłaconej o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług oraz oświadczenie o udzieleniu Polkomtel pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
4. W przypadku złożenia wniosku o przeniesienie numeru nie na wzorze udostępnionym przez Polkomtel bez wymaganych danych i oświadczeń, w tym tych z pkt 2 niniejszego paragrafu, Polkomtel zawiadamia o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że jego nieuzupełnienie spowoduje jego pozostawienie bez rozpatrzenia.
5. Na podstawie Wniosku o przeniesienie numeru Polkomtel występuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego Klientowi usługi przedpłaconej numeru do sieci Polkomtel.
6. W dniu przeniesienia numeru Polkomtel informuje Klienta usługi przedpłaconej o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Klienta usługi przedpłaconej we Wniosku o przeniesienie numeru oraz niezwłocznie doręcza potwierdzenie przeniesienia numeru.

7. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0<sup>00</sup> a 6<sup>00</sup>, chyba że Klient usługi przedpłaconej wyraził we Wniosku o przeniesienie numeru zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.

#### § 4

#### ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA USŁUGI PRZEDPŁACONEJ DO NOWEGO DOSTAWCY USŁUG O PRZENIESIENIE PRZYDZIELONEGO NUMERU Z SIECI POLKOMTEL

1. Abonent usługi przedpłaconej występuje do Nowego Dostawcy Usług z wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci Polkomtel.
2. Abonent usługi przedpłaconej zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
3. Polkomtel, po otrzymaniu informacji o zainicjowaniu procesu przeniesienia numeru przez Nowego Dostawcę Usług, niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania tej informacji, zawiadamia Abonenta usługi przedpłaconej o rozpoczęciu procesu przenoszenia numeru
4. Abonent usługi przedpłaconej, który chce zachować dotychczasowy numer powinien się skontaktować bezpośrednio z Działem Obsługi Klienta pod nr tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent usługi przedpłaconej), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
5. Abonent usługi przedpłaconej ma prawo złożyć rezygnację z przeniesienia numeru najpóźniej 2 dni przed planowaną datą przeniesienia.
6. W przypadku gdy Abonent usługi przedpłaconej nie zawrze lub odstąpi od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru zawartej w Nowym Dostawcą Usług, Polkomtel nie ma podstaw do przeniesienia numeru do Nowego Dostawcy Usług - w takim przypadku numer nie może zostać przeniesiony, a Umowa nie rozwiązuje się.

#### § 5

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Informacje na temat uprawnień określonych w art. 71 Ustawy oraz wzory Wniosku o przeniesienie numeru, są dostępne w Punktach sprzedaży (obsługi).
2. Zgodnie z art. 71 b ust. 2 Ustawy, w przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej w wysokości ¼ sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
3. Zgodnie z art. 71 b ust.3 Ustawy, w przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej w wysokości ½ sumy doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3 powyżej, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
  - a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust.2 powyżej,
  - b) aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust.3 powyżej.
5. W celu uzyskania dodatkowych informacji Abonent lub Klient/Klient usługi przedpłaconej może kontaktować się bezpośrednio z Działem Obsługi Klienta pod nr tel. 601102601(opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent lub Klient/Klient usługi przedpłaconej), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
6. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks cywilny, Ustawy i Rozporządzenia.