

## REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO NUMERU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG ŚWIADCZONYCH W RUCHOMEJ PUBLICZNEJ SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ

### §1 Przedmiot Regulaminu

Na podstawie art. 71 Prawa telekomunikacyjnego, Abonent, któremu w umowie o świadczeniu usług telekomunikacyjnych przydzielono numer z planu numeracji krajowej przeznaczony do korzystania z usług telekomunikacyjnych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług do istniejącej sieci innego operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki, na jakich NAU Mobile realizuje proces przenoszenia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z ruchomej publicznej sieci innego operatora do sieci NAU Mobile albo z sieci NAU Mobile do sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

### §2 Definicje

Pojęcia pisane wielką literą, niezdefiniowane w niniejszym regulaminie, mają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez NAU Mobile.

1. **Agent** - osoba fizyczna, zobowiązana na mocy umowy z NAU Mobile do zawierania w imieniu NAU Mobile umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem Przydzielonego Numeru oraz przyjmowania w imieniu NAU Mobile Wniosków o przeniesienie numeru do sieci NAU Mobile oraz związanych z nimi oświadczeń Klientów;
2. **Dotychczasowy Dostawca Usług** - inny niż NAU Mobile dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej aktualnie świadczy na rzecz Klienta usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem Przydzielonego Numeru, który Klient ma zamiar przenieść do NAU Mobile;
3. **Dzień Roboczy** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
4. **Godziny Robocze** - godziny od 8:00 do 20:00 przypadające w Dniu Roboczym;
5. **Klient** - podmiot, będący abonentem Dotychczasowego Dostawcy Usług jako strona umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, ubiegający się o zawarcie Umowy z NAU Mobile;
6. **Nowy Dostawca Usług** - inny niż NAU Mobile dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z którym Abonent zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem Przydzielonego Numeru, który Klient zamierza przenieść z sieci NAU Mobile;
7. **Przydzielony Numer** - numer z planu numeracji krajowej przydzielany abonentowi w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych w publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej wykorzystywany przez Klienta u Dotychczasowego Dostawcy Usług, który Klient zamierza przenieść do NAU Mobile albo wykorzystywany przez Abonenta NAU Mobile, który to Abonent zamierza przenieść do Nowego Dostawcy Usług;
8. **Punkt Sprzedaży** - lokal podmiotu współpracującego z NAU Mobile, w którym Klient może zawrzeć Umowę oraz złożyć Wniosek o przeniesienie numeru (pełna lista Punktów Sprzedaży jest dostępna na stronie [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl));
9. **Regulamin** - niniejszy Regulamin przenoszenia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
10. **Rozporządzenie** - rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 2324,);
11. **Wniosek o przeniesienie numeru** - wniosek o przeniesienie Przydzielonego Numeru do sieci NAU Mobile.

### §3 Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Klienta do NAU Mobile o zawarcie umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem Przydzielonego Numeru

1. Klient występuje do NAU Mobile z o przeniesienie Przydzielonego Numeru do NAU Mobile w jeden z następujących sposobów:
  - a) telefonicznie za pośrednictwem DOK (tel. +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71; opłata jak za krajowe połączenie głosowe, zgodnie z cennikiem operatora),
  - b) wypełniając formularz na stronie [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl),
  - c) za pośrednictwem Agenta, w tym w Punkcie Sprzedaży.

Wniosek o przeniesienie numeru jest ważny przez 30 dni od dnia wystąpienia o przeniesienie Przydzielonego Numeru do NAU Mobile.
2. Wniosek powinien zawierać następujące dane:
  - a) w przypadku Klienta będącego Konsumentem:



- i. imię i nazwisko;
  - ii. numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
  - iii. adres korespondencyjny;
  - b) w przypadku Klienta niebędącego Konsumentem:
    - i. nazwę;
    - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo innym właściwym rejestrze;
    - iii. siedzibę i adres korespondencyjny;
  - c) Przydzielony Numer lub Przydzielone Numery, o przeniesienie których wnioskuje Klient,
  - d) firmę lub nazwę Dotychczasowego Dostawcy Usług oraz Nowego Dostawcy Usług;
  - e) wybrany przez Klienta sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług przez NAU Mobile z wykorzystaniem Przydzielonego Numeru, tj.:
    - i. telefonicznie,
    - ii. za pomocą SMS,
    - iii. za pośrednictwem poczty elektronicznej,
  - f) tryb przeniesienia numeru:
    - i. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
    - ii. 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,
    - iii. na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług;
  - g) oświadczenie o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług w trybie, o którym mowa w lit. f. pkt i. oraz ii.;
  - h) oświadczenie o udzieleniu NAU Mobile pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem Przydzielonego Numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
3. W przypadku gdy Wniosek o przeniesienie numeru nie spełnia warunków określonych w ust. 2, NAU Mobile zawiadamia Klienta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie Wniosku spowoduje pozostawienie Wniosku bez rozpatrzenia..
  4. NAU Mobile rozpatruje Wniosek o przeniesienie numeru w terminie:
    - a) 6 Godzin Roboczych, gdy Klient składa Wniosek o przeniesienie numeru osobiście w Punkcie Sprzedaży,
    - b) 3 Dni Roboczych, gdy Klient składa Wniosek o przeniesienie numeru w inny sposób.
  5. Procedura przeniesienia Przydzielonego Numeru nie może zostać rozpoczęta przez NAU Mobile, dopóki NAU Mobile nie otrzyma Wniosku o przeniesienie numeru podpisanego i uzupełnionego przez Klienta, zgodnie z ust. 2, a w przypadku Klientów przenoszących numer działający w ofercie abonamentowej lub mix także podpisanej Umowy o świadczenie Usług.
  6. Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia Wniosku jest zgodność danych Klienta zamieszczonych we Wniosku o przeniesienie numeru z danymi tego Klienta u Dotychczasowego Dostawcy Usług.
  7. NAU Mobile przekazuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług wymienione w ust. 2 powyżej dane Klienta w celu ich weryfikacji i podjęcia czynności niezbędnych do przeniesienia Przydzielonego Numeru do NAU Mobile.
  8. NAU Mobile zawiadamia Klienta o terminie przeniesienia Przydzielonego Numeru lub o przyczynie odmowy przeniesienia numeru.
  9. Przeniesienie Przydzielonego Numeru następuje:
    - a) nie później niż w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia zawarcia Umowy z NAU Mobile o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem Przydzielonego Numeru albo
    - b) w późniejszym terminie, wskazanym przez Abonenta.
  10. W dniu przeniesienia Przydzielonego Numeru NAU Mobile informuje Abonenta o rozpoczęciu świadczenia Usług z wykorzystaniem Przydzielonego Numeru w sposób wskazany we Wniosku o przeniesienie numeru.
  11. Przeniesienie Przydzielonego Numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0:00 a 6:00, chyba że Klient wyraził w Umowie zawieranej z przeniesieniem Przydzielonego Numeru zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
  12. Klient może zrezygnować z przeniesienia Przydzielonego Numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do Dotychczasowego Dostawcy Usług lub Nowego Dostawcy Usług.



#### §4 Numer Tymczasowy

1. Do czasu zakończenia procesu przeniesienia numeru telefonicznego do sieci NAU Mobile oraz poinformowania Abonenta przez NAU Mobile o rozpoczęciu świadczenia Usług z wykorzystaniem Przydzielonego Numeru, zgodnie z § 3 ust. 10 Regulaminu, Abonent ma możliwość korzystać z Usług za pomocą Numeru Tymczasowego.
2. Po przeniesieniu Przydzielonego Numeru do sieci NAU Mobile oraz poinformowaniu Abonenta o rozpoczęciu świadczenia Usług z wykorzystaniem Przydzielonego Numeru, zgodnie z § 3 ust. 10 Regulaminu, Numer Tymczasowy zostaje automatycznie zmieniony na Przydzielony Numer. Od tej chwili wszystkie Usługi świadczone są za pomocą Przydzielonego Numeru.

#### §5 Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Abonenta do Nowego Dostawcy Usług o przeniesienie Przydzielonego Numeru z sieci NAU Mobile do sieci Nowego Dostawcy Usług

1. NAU Mobile niezwłocznie po otrzymaniu od Nowego Dostawcy Usług wniosku o przeniesienie numeru potwierdza ten fakt poprzez wysłanie do Abonenta wiadomości tekstowej SMS.
2. NAU Mobile nie ma podstaw do przeniesienia numeru do sieci Nowego Dostawcy Usług i numer nie może zostać przeniesiony w przypadku, gdy:
  - a) Abonent złoży w NAU Mobile 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 NAU Mobile z żądaniem wydania przydzielonego numeru,
  - b) Abonent 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.
3. Odmowa przeniesienia Przydzielonego Numeru może nastąpić w następujących przypadkach:
  - a) złożenia wniosku o przeniesienie numeru telefonicznego, który nie jest Przydzielonym Numerem Abonenta składającego wniosek do Nowego Dostawcy Usług,
  - b) niezgodności danych Abonenta przesłanych przez Nowego Dostawcę Usług z danymi podanymi przez Abonenta,
  - c) złożenia wniosku o przeniesienie Przydzielonego Numeru po rozwiązaniu Umowy z Abonentem.
4. Umowa nie ulegnie rozwiązaniu, jeśli Abonent przed upływem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie, złoży oświadczenie o odwołaniu złożonego wypowiedzenia Umowy z przeniesieniem Przydzielonego Numeru.
5. Abonent ma prawo żądać przeniesienia Przydzielonego Numeru do Nowego Dostawcy Usług bez zachowania terminów wypowiedzenia Umowy. W takim wypadku Abonent, stosownie do art. 71a Prawa Telekomunikacyjnego, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz NAU Mobile opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o rozszczenie NAU Mobile związane z Ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

#### §6 Postanowienia końcowe

1. Regulamin oraz wzór Wniosku o przeniesienie numeru dostępne są na stronie [www.naumobile.pl](http://www.naumobile.pl).
2. Zgodnie z art. 71b Prawa Telekomunikacyjnego, w przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 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 Prawa Telekomunikacyjnego. 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. 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 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy.
3. W celu uzyskania dodatkowych informacji Abonent lub Klient może kontaktować się bezpośrednio z Działem Obsługi Klienta NAU Profit sp. z o.o. ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33 00-379 Warszawa, adres e-mail: [dok@naumobile.pl](mailto:dok@naumobile.pl), tel. +48 459 459 459 lub +48 22 556 43 71 (opłata jak za krajowe połączenie głosowe, zgodnie z cennikiem operatora).
4. Do kwestii nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Prawa Telekomunikacyjnego, Rozporządzenia i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez NAU Mobile.

