

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);
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,
 - 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 złożył 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 wystąpił do NAU Mobile z żądaniem wydania przydzielonego numeru,
 - b) Abonent nie zawarł lub odstąpił 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.
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, 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.

