



# Regulamin usługi przeniesienia numeru przydzielonego abonentowi nie będącemu stroną umowy zawartej na piśmie przy zmianie dostawcy usług w ruchomej sieci Polskiej Telefonii Cyfrowej S.A. z siedzibą w Warszawie

Polska Telefonia Cyfrowa S.A. z siedzibą w Warszawie, 02 - 222 Warszawa, Al. Jerozolimskie 181, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 471 mln złotych, kapitał wpłacony w całości, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295

## §1

### POSTANOWIENIE OGÓLNE DEFINICJE

1. Regulamin określa warunki świadczenia przez Polską Telefonię Cyfrową S.A. z siedzibą w Warszawie usługi przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, w ramach realizacji uprawnienia abonenta określonego w art. 71 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2004r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

2. Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:

● „**Biorca**” - inny niż PTC dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, do którego sieci Użytkownik zamierza przenieść przydzielony numer

● „**Dawca**” - inny niż PTC dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z którego sieci Klient zamierza przenieść numer do sieci PTC

● „**Dni robocze**” - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy; Dzień roboczy trwa 10 godzin roboczych, które biegną od godziny 9:00 do 19:00 Dnia roboczego

● „**Klient**” - nie będący stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych abonent usługi przedpłaconej świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej operatora innego niż PTC, który zamierza przenieść przydzielony numer do sieci PTC

● „**PTC**” - Polska Telefonia Cyfrowa S.A.

● „**Punkt Obsługi**” - Biuro Obsługi Użytkownika Heyah, ul. Bora-Komorowskiego 37 03-982 Warszawa lub Punkt Sprzedaży Heyah Mix

● „**Regulamin**” - niniejszy regulamin

● „**Usługa Heyah**” - system, w którym usługi telekomunikacyjne są świadczone przez PTC zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników, na podstawie Umowy zawartej w drodze czynności faktycznej polegającej na zalogowaniu przez Użytkownika Heyah w sieci PTC karty SIM otrzymanej w związku z zamiarem zawarcia Umowy w Usłudze Heyah

● „**Użytkownik**” - nie będący stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych abonent Usługi Heyah

## §2

### PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI DAWCY DO SIECI PTC ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA DO PTC Z WNIOSKIEM O PRZENIESIENIE NUMERU PRZYDZIELONEGO PRZEZ DAWCĘ

1. Klient występuje do PTC z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci Dawcy. Wniosek składany jest w Punkcie Obsługi lub wysyłany pocztą na adres Heyah, Aleje Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, na formularzu dostępnym w Punkcie Obsługi i na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) („Wniosek o przeniesienie numeru użytkownika usługi przedpłaconej do sieci PTC S.A.”).

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać:

2.1 W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną:

- a) imię i nazwisko,
- b) numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,
- c) adres korespondencyjny;

2.2 W przypadku Klienta niebędącego osobą fizyczną:

- a) nazwę,
- b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
- c) siedzibę i adres korespondencyjny;

2.3. przydzielony numer, o przeniesienie, którego wnioskuję Klient;

2.4. wnioskowany termin przeniesienia numeru;

2.5. wybrany przez Klienta sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług:

- a) SMS;
- b) email;
- c) telefon.

3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 Klient dołącza oświadczenie (formularz „Oświadczenie”), którego wzór stanowi załącznik Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. 2010 Nr 249, poz. 1670) oraz pełnomocnictwo dla PTC do dokonania czynności związanych z przeniesieniem numeru przydzielonego Klientowi. Pełnomocnictwo powinno być udzielone na formularzu dostępnym w Punkcie Obsługi. Wniosek złożony bez oświadczenia oraz pełnomocnictwa pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym PTC niezwłocznie zawiadomi Klienta, w formie pisemnej, wraz z podaniem przyczyny i załączonym wzorem oświadczenia oraz formularzem pełnomocnictwa.

4. PTC, na podstawie pełnomocnictwa, przekazuje Dawcy dane wymienione w ust. 2 w celu ich weryfikacji i podjęcia czynności niezbędnych do zwolnienia numeru do sieci PTC.

5. W dniu przeniesienia numeru PTC S.A. informuje Użytkownika o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany we Wniosku oraz niezwłocznie przesyła pisemne potwierdzenie przeniesienia numeru.

6. W przypadku braku możliwości technicznych, stwierdzonego decyzją Prezesa UKE w przedmiocie Zawieszenia uprawnienia, o którym mowa w art. 71 ustawy Prawo telekomunikacyjne, PTC niezwłocznie zawiadomi Klienta, w formie pisemnej, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia.

7. PTC nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, gdy rozpoczęcie świadczenia usług w sieci PTC na rzecz Klienta nie będzie możliwe z powodu odmowy przez Dawcę zwolnienia numeru do sieci PTC.

8. W przypadku rezygnacji Klienta z przeniesienia numeru do sieci PTC, Klient powinien poinformować o tym fakcie Dawcę w formie pisemnej. Brak takiej informacji spowoduje zaprzestanie świadczenia przez Dawcę usług telekomunikacyjnych w określonym przez Klienta we wniosku terminie przeniesienia numeru.

### §3

#### **PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI PTC DO SIECI BIORCY ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ UŻYTKOWNIA DO BIORCY Z WNIOSEM O PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI PTC**

1. Użytkownik występuje do Biorcy z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci PTC. Do wniosku Użytkownik dołącza Oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. 2010 Nr 249, poz. 1670) oraz pełnomocnictwo dla Biorcy do dokonania czynności związanych z przeniesieniem numeru Użytkownika.

2. Biorca, na podstawie pełnomocnictwa, przekazuje do PTC numer telefonu przydzielonego Użytkownikowi przez PTC oraz następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika, numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, numer NIP lub REGON, o ile został nadany Użytkownikowi lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim w celu ich weryfikacji i przeprowadzenia przez PTC czynności niezbędnych do zwolnienia numeru.

3. PTC weryfikuje zgodność danych przekazanych przez Biorcę z danymi zarejestrowanymi w systemach PTC. PTC odmówi zwolnienia przydzielonego Użytkownikowi numeru w przypadku wystąpienia jednej lub kilku z następujących okoliczności:

- 3.1. złożenia wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru niebędącego numerem przydzielonym Użytkownikowi;
  - 3.2. niezgodności weryfikowanych danych Użytkownika przesłanych przez Biorcę z danymi zarejestrowanymi w systemach PTC
  - 3.3. gdy Karta SIM Użytkownika nie jest aktywna (przypadek złożenia wniosku o przeniesienie numeru po rozwiązaniu / wygaśnięciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Użytkownikiem);
  - 3.4. rezygnacji Użytkownika z przeniesienia przydzielonego numeru;
  - 3.5. uprzedniego potwierdzenia przez PTC możliwości przeniesienia danego numeru do sieci innego Biorcy.
4. PTC zawiadamia Biorcę o możliwości zwolnienia numeru lub informuje go o przyczynie odmowy zwolnienia numeru, o czym Biorca zawiadamia niezwłocznie Użytkownika.
5. Użytkownik może wycofać wniosek o przeniesienie numeru, składając w Punkcie Obsługi PTC „Rezygnację z przeniesienia numeru” przed upływem terminu przeniesienia numeru, który został zadeklarowany przez Użytkownika we wniosku, o którym w ust. 1.

#### **§4**

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) i w Punkcie Obsługi.
2. PTC zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu.
3. Odpowiedzialność:
  - 3.1. PTC nie ponosi odpowiedzialności za błędy i zakłócenia związane z procesem przenoszenia numeru w wyniku działań lub zaniechań innych dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z zastrzeżeniem punktów poniżej.
  - 3.2. Wysokość jednorazowego odszkodowania od PTC, jako Dawcy, w przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia Numeru do sieci Biorcy, wynosi 1/4 sumy wartości doładowań konta Abonenta z ostatnich trzech miesięcy.
  - 3.3. Powyższe odszkodowanie od PTC nie przysługuje w przypadkach, gdy:
    - 3.3.1. PTC jest Biorcą,
    - 3.3.2. brak możliwości realizacji przeniesienia Numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego, zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (tzw. systemu PLI CBD)
4. PTC nie ponosi odpowiedzialności za błędy i zakłócenia związane z procesem przenoszenia numeru w wyniku działań lub zaniechań innych dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 30 kwietnia 2013r..