



Regulamin usługi przeniesienia numeru przydzielonego abonentowi lub użytkownikowi 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:

- „**Abonent Heyah**” - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową, która zawarła z PTC Umowę w ramach oferty Heyah non stop
- „**Biorca**” - inny niż PTC dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, do którego sieci Abonent Heyah 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**” - abonent lub użytkownik (w zależności od rodzaju usług jakie są świadczone u Dawcy) usługi świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej operatora innego niż PTC, który zamierza przenieść przydzielony numer do sieci PTC
- „**PTC**” - Polska Telefonia Cyfrowa S.A.
- „**Regulamin**” - niniejszy regulamin
- „**Umowa**” - umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych świadczonych w ruchomych sieciach telefonicznych, zawarta w formie pisemnej

§2

PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI DAWCY DO SIECI PTC ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA DO PTC Z WNIOSEM 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 przez wysłanie go pocztą na adres Heyah, Aleje Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, na formularzu dostępnym na stronie internetowej www.heyah.pl („Wniosek o przeniesienie numeru użytkownika usługi przedpłaconej do sieci PTC S.A.” albo „Wniosek o przeniesienie numeru abonenta do sieci Polskiej Telefonii Cyfrowej S.A.” w zależności od rodzaju usług jakie są świadczone u Dawcy).

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 wnioskuje 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)

W przypadku niezłożenia lub niewypełnienia oświadczenia wniosek nie będzie rozpatrzony, o czym Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony w formie pisemnej wraz z podaniem przyczyny i załączonym wzorem oświadczenia.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 Klient może dołączyć, pełnomocnictwo dla PTC do dokonania czynności związanych z przeniesieniem numeru przydzielonego Klientowi w szczególności do wypowiedzenia Umowy z Dawcą. Pełnomocnictwo powinno być udzielone na formularzu dostępnym na stronie www.heyah.pl. W przypadku przeniesienia numeru, który był u Dawcy w usłudze przedpłaconej, udzielenie przez Klienta pełnomocnictwa dla PTC, o którym mowa w zdaniu pierwszym jest obowiązkowe.

5. PTC rozpatrzy wniosek Klienta w ciągu 3 Dni roboczych

6. W przypadku udzielenia pełnomocnictwa, PTC przekazuje Dawcy dane wymienione w ust. 2 w celu ich weryfikacji i podjęcia czynności niezbędnych do zwolnienia numeru do sieci PTC.

7. W przypadku nieudzielenia PTC pełnomocnictwa, Klientowi zostanie przesłane zaświadczenie zawierające potwierdzenie możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru, które zawiera w szczególności numer telefonu, który Klient zamierza przenieść do sieci PTC, a także przewidywaną datę rozpoczęcia świadczenia usług z wykorzystaniem przydzielonego numeru oraz termin ważności zaświadczenia. Po upływie terminu ważności zaświadczenia, złożenie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru może wymagać, w zależności od wymagań Dawcy, ponownego wystąpienia do PTC z wnioskiem o potwierdzenie możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru.

8. Klient, który nie udzielił PTC pełnomocnictwa, występuje do Dawcy z pisemnym wnioskiem o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru. Do wniosku o rozwiązanie Umowy Klient dołącza kopię zaświadczenia wystawionego przez PTC.

9. Po otrzymaniu od Dawcy zawiadomienia o terminie przeniesienia numeru, Klient zawiera z PTC Umowę. Warunki zawarcia Umowy określone są w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez PTC.

10. W dniu przeniesienia numeru PTC informuje Abonenta Heyah o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany we wniosku oraz niezwłocznie przesyła pisemne potwierdzenie przeniesienia numeru.

11. W przypadku zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru, warunkiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez PTC jest zwolnienie przez Dawcę przenoszonych numeru, chyba że Umowa

przewiduje możliwość świadczenia usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem innego numeru, przydzielonego przez PTC.

12. 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.

13. 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.

14. 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

ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA HEYAH DO PTC Z WNIOSEM O ROZWIĄZANIE UMOWY Z PRZENIESIENIEM NUMERU I NIE UDZIELENIA BIORCY PEŁNOMOCNICTWA DO DOKONANIA CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PRZENIESIENIEM NUMERU Z SIECI PTC DO BIORCY

1. Abonent Heyah po otrzymaniu od Biorcy potwierdzenia możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru, występuje w formie pisemnej przesłanej korespondencyjnie do PTC, z wnioskiem o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru. Wniosek składany jest na formularzu dostępnym na stronie internetowej www.heyah.pl. („Wniosek o rozwiązanie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych z przeniesieniem numeru telefonu”).

2. Do wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru Abonent Heyah załącza kopię zaświadczenia o możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru wystawionego przez Biorcę, w którym wskazany jest przewidywany termin rozpoczęcia świadczenia usług oraz termin ważności zaświadczenia. Po upływie terminu ważności zaświadczenia, złożenie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru wymaga ponownego wystąpienia do Biorcy z wnioskiem o potwierdzenie możliwości zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru.

3. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru, PTC informuje Abonenta Heyah w formie pisemnej („Potwierdzenie rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru telefonu”) o terminie i warunkach rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru. Termin i warunki rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru określane są zgodnie z regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez PTC lub w Warunkach Oferty Promocyjnej. Termin rozwiązania Umowy z przeniesieniem numeru nie może przypadać wcześniej niż przewidywany termin rozpoczęcia świadczenia usług przez Biorcę. W potwierdzeniu tym PTC wskazuje również termin ważności praw do numeru, w którym możliwe jest zawarcie umowy z przeniesieniem numeru.

4. Złożenie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru w trakcie biegu terminu wypowiedzenia, zgodnie z regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez PTC, oznacza odwołanie przez Abonenta Heyah uprzednio złożonego wypowiedzenia. W takim przypadku zostaje określony nowy termin rozwiązania Umowy na podstawie wniosku o rozwiązanie Umowy z przeniesieniem numeru.

5. Abonent Heyah może wycofać wniosek o przeniesienie numeru, przesyłając do PTC „Rezygnację z przeniesienia numeru” przed upływem terminu przeniesienia numeru, który został zadeklarowany przez Abonenta Heyah we wniosku, o którym mowa w ust. 1.

§4

PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI PTC DO SIECI BIORCY ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA HEYAH DO BIORCY Z WNIOSEM O PRZENIESIENIE NUMERU Z SIECI PTC I UDZIELENIA BIORCY PEŁNOMOCNICTWA DO DOKONANIA CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PRZENIESIENIEM NUMERU Z SIECI PTC

1. Abonent Heyah występuje do Biorcy z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci PTC. Do wniosku Abonent Heyah 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 Abonenta Heyah.

2. Biorca, na podstawie pełnomocnictwa, przekazuje do PTC numer telefonu przydzielonego Abonentowi Heyah przez PTC oraz następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę Abonenta Heyah, numer PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, numer NIP lub REGON, o ile został nadany Abonentowi Heyah 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 Abonentowi Heyah numeru w przypadku wystąpienia jednej lub kilku z następujących okoliczności:

3.1. złożenia wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru niebędącego numerem przydzielonym Abonentowi Heyah;

3.2. niezgodności weryfikowanych danych Abonenta Heyah przesłanych przez Biorcę z danymi zarejestrowanymi w systemach PTC

3.3. gdy Karta SIM Abonenta Heyah nie jest aktywna (przypadek złożenia wniosku o przeniesienie numeru po rozwiązaniu / wygaśnięciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Abonentem Heyah);

3.4. rezygnacji Abonenta Heyah 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 Abonenta Heyah.

5. Abonent Heyah może wycofać wniosek o przeniesienie numeru, przesyłając do PTC „Rezygnację z przeniesienia numeru” przed upływem terminu przeniesienia numeru, który został zadeklarowany przez Abonenta Heyah we wniosku, o którym w ust. 1.

§4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.heyah.pl.

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 15 maja 2013r.