

Regulamin Szczegółowych Warunków

przenoszenia przydzielonego numeru telefonu przy zmianie dostawcy usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z dnia 10.11.2024 r.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin zostaje wydany w ramach uprawnienia określonego w art. 318 oraz art. 323-325 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (dalej: Ustawa), na podstawie którego 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. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia zapisane w treści niniejszego regulaminu wielką literą należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z dnia 10.11.2024 r.
3. Definicje użyte w niniejszym regulaminie mają następujące znaczenie:
 - 1) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Dostawcą usług a Abonentem,
 - 2) **Dotychczasowy Dostawca Usług (Dawca)** – dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych świadczy aktualnie Klientowi usługi z wykorzystaniem przydzielonego numeru telefonicznego, który to numer Klient zamierza przenieść w związku z zawarciem z Dostawcą usług umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
 - 3) **Nowy Dostawca Usług (Biorca)** – inny niż Dostawca usług operator, z którym Abonent zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru, który to numer Abonent zamierza przenieść z sieci Dostawcy usług,
 - 4) **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział II. Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Klienta do Dostawcy usług o zawarcie Umowy z przeniesieniem przydzielonego numeru telefonu od innego dostawcy usług w ramach ruchomej publicznej sieci telefonicznej

1. W celu realizacji uprawnienia, o których mowa w art. 318 oraz art. 323-325 Ustawy, Klient będący stroną umowy z operatorem zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, występuje do Dostawcy usług (dalej również jako: „CANAL+”) z wnioskiem o przeniesienie numeru od Dawcy do CANAL+ w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wyboru formy złożenia wniosku Klient dokonuje spośród form oferowanych przez CANAL+. W przypadku gdy wniosek składany jest w formie dokumentowej, CANAL+ utrwała i doręcza Klientowi treść złożonego wniosku na trwałym nośniku.
2. Wniosek o przeniesienie numeru zawiera:
 - 1) w przypadku Klienta będącego konsumentem:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
 - c) adres korespondencyjny, w przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej;
 - 2) w przypadku Klienta niebędącego konsumentem:
 - a) nazwę,
 - b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo innym właściwym rejestrze,
 - c) siedzibę i adres korespondencyjny – w przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej;
 - 3) przydzielony numer lub numery telefonów, o przeniesienie których wnioskuje Klient;
 - 4) firmę lub nazwę dotychczasowego dostawcy usług oraz nowego dostawcy;
 - 5) wybrany przez Klienta sposób poinformowania go o rozpoczęciu świadczenia usług:
 - a) telefonicznie,
 - b) za pomocą krótkiej wiadomości tekstowej (sms),
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - d) przy użyciu innego środka porozumiewania się na odległość, dostępnego w CANAL+.
 - 6) tryb przeniesienia numeru:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług,
 - b) 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,
 - c) na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług;
 - 7) 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 pkt 6 lit. a i b;
 - 8) oświadczenie o udzieleniu CANAL+ pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Klienta umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

3. W przypadku, gdy wniosek nie spełnia warunków określonych w ust. 2 powyżej, CANAL+ zawiadamia Klienta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, rozpatrzenie przez CANAL+ wniosku o przeniesienie numeru następuje w terminie 6 godzin przypadających w Dzień Roboczy, od momentu jego złożenia. CANAL+ poinformuje Klienta o rozpoczęciu świadczenia Usług w sposób wybrany przez Klienta we wniosku o przeniesienie numeru.
5. W przypadku złożenia wniosku o przeniesienie numeru w sposób inny niż u Autoryzowanego Przedstawiciela lub w siedzibie CANAL+, termin jego rozpatrzenia wynosi 3 Dni Robocze od momentu jego złożenia.
6. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje z dniem rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dawcą.
7. 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.
8. CANAL+ zawiadamia Klienta o terminie przeniesienia przydzielonego numeru lub o przyczynach odmowy przeniesienia numeru.
9. CANAL+ nie ponosi odpowiedzialności za niedochowanie terminu przeniesienia numeru wskazanego przez Klienta lub Dawcę, jeżeli termin ten nie jest dochowany z przyczyn niezależnych od CANAL+.
10. Warunkiem zawarcia Umowy z przeniesieniem przydzielonego numeru jest spełnienie przez Klienta wymogów wynikających z Ustawy i odpowiedniego aktu wykonawczego wydanego na podstawie Ustawy regulującego m.in. przenoszalność numeracji oraz z Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z dnia 10.11.2024 r.
11. Warunkiem realizacji Usługi przeniesienia przydzielonego numeru jest zgodność danych Klienta wskazanych przez niego we wniosku o przeniesienie numeru z danymi będącymi w posiadaniu Dawcy.
12. CANAL+ nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego do CANAL+ po zawarciu Umowy, w razie braku spełnienia przez Klienta warunków opisanych w niniejszym regulaminie oraz za brak możliwości aktywowania w sieci CANAL+ numeru telefonicznego Klienta, który złożył wniosek o przeniesienie numeru w przypadku nie przekazania tego numeru telefonicznego przez Dawcę. W takim przypadku Usługi świadczone będą z wykorzystaniem numeru MSISDN tymczasowego.
13. Abonent może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do Dawcy lub do CANAL+.
14. CANAL+ informuje Klienta o rozpoczęciu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w dniu przeniesienia numeru w sposób wskazany we wniosku oraz doręcza mu potwierdzenie przeniesienia numeru.
15. CANAL+ niezwłocznie zawiadamia Klienta o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia w przypadku uzyskania informacji o zawieszeniu realizacji uprawnień, o którym mowa w art. 323 Ustawy.
16. Zawiadomienia, o których mowa w ust. 3, 8 i 15, a także potwierdzenie, o którym mowa w ust. 14, CANAL+ doręcza Klientowi na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej złożony został wniosek.
17. Na żądanie Klienta wyrażone w momencie złożenia wniosku, CANAL+ doręcza zawiadomienia, o których mowa w ust. 3, 8 i 15, a także potwierdzenie, o którym mowa w ust. 14, na piśmie na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile CANAL+ umożliwi korzystanie z takiego środka.
18. Żądanie Klienta, o którym mowa w ust. 17 powyżej, określa jednolity sposób doręczania wszystkich zawiadomień, o których mowa w ust. 3, 8 i 15, a także potwierdzenia, o którym mowa w ust. 14.

Rozdział III. Zasady postępowania w przypadku wystąpienia przez Abonenta do nowego dostawcy usług o przeniesienie przydzielonego numeru z sieci CANAL+

1. Abonent, który do Biorcy złożył wniosek o przeniesienie numeru bez udzielenia Biorcy pełnomocnictwa do rozwiązania/wypowiedzenia Umowy z CANAL+, w celu rozwiązania Umowy z CANAL+, zobowiązany jest złożyć w CANAL+ oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z zachowaniem postanowień obowiązującej Umowy z CANAL+, w szczególności okresu wypowiedzenia przewidzianego tą Umową.
2. W przypadku, gdy Abonent złoży w CANAL+ oświadczenie o rozwiązaniu Umowy, w szczególności z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie, z powodu przeniesienia numeru do Biorcy, a Biorca nie wystąpi do CANAL+ z żądaniem wydania przydzielonego numeru, CANAL+ nie ma podstaw do przeniesienia numeru na Biorcę – w takim przypadku numer nie może zostać przeniesiony.
3. Abonent może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do Biorcy lub do CANAL+.
4. W przypadku rezygnacji z przeniesienia numeru do Biorcy oraz złożenia oświadczenia o odwołaniu złożonego wypowiedzenia, Umowa nie zostaje rozwiązana.
5. W przypadku gdy Abonent nie zawrze lub odstąpi od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru zawartej z Biorcą, CANAL+ nie ma podstaw do przeniesienia numeru na Biorcę – w takim przypadku numer nie może zostać przeniesiony. Abonent, który chce zachować dotychczasowy numer, powinien się skontaktować bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta CANAL+.
6. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje z dniem rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z CANAL+.
7. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej z CANAL+ z jednoczesnym przeniesieniem numeru do Biorcy, bez zachowania okresu wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy przed upływem okresu promocyjnego, w trybie art. 325 ust. 4 Ustawy, CANAL+ może zażądać uiszczenia od Abonenta, który żąda przeniesienia, Opłaty w wysokości nieprzekraczającej wysokości Abonamentu, jaki byłby naliczony za okres wypowiedzenia. Dodatkowo, w przypadku Umowy zawartej na okres oznaczony Dostawca usług jest uprawniony żądać Odszkodowania.
8. Po otrzymaniu informacji o zainicjowaniu procesu przeniesienia numeru przez Biorcę, CANAL+ niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania tej informacji, zawiadamia Abonenta o rozpoczęciu procesu

przeniesienia numeru przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (sms) na numer podlegający przeniesieniu lub inny numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, wskazując dane, o których mowa w ust. 2 pkt. 4 rozdziału II.

9. Abonent korzysta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu na numerze niegeograficznym składając wniosek o przeniesienie numeru.
10. Jeśli przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie, dotychczasowy dostawca wznawia lub kontynuuje świadczenie usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.
11. W przypadku gdy przeniesienie numeru z CANAL+ do nowego dostawcy (Biorcy) nie nastąpiło w terminie 30 dni z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej, wypowiedzenie Umowy z CANAL+ staje się bezskuteczne, w razie braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym CANAL+ zawiadomi Abonenta. W takim przypadku CANAL+ kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach.
12. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej, chyba że abonent zrzekł się tego prawa.
13. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru z CANAL+ w terminie miesiąca także od dnia doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dotychczasowego dostawcy, w przypadku cofnięcia przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej prawa do wykorzystania zasobów numeracji.

Rozdział IV. Postanowienia końcowe

1. CANAL+ nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania innych dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
2. W nieuregulowanych niniejszym regulaminem kwestiach zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z dnia 10.11.2024 r.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2024 r. Niezależnie od zmiany niniejszego regulaminu, jego postanowienia obowiązujące w dacie zainicjowania procesu zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych z zachowaniem przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, stosuje się aż do zakończenia procesu przeniesienia przydzielonego numeru.