

flex

# Regulamin przenoszenia i migracji przydzielonego numeru

obowiązuje od 9.01.2023 roku do odwołania

---

## 1. Przedmiot Regulaminu

1. W niniejszym Regulaminie określiliśmy zasady i warunki:
  - a. przeniesienia numeru do Orange Flex i z Orange Flex do innego operatora w ramach realizacji uprawnienia określonego w art. 71 ust.1 pkt 2 Ustawy,
  - b. migracji numeru do Orange Flex z innej oferty Orange.

## 2. Definicje

1. **Dotychczasowy Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, który świadczy Ci usługi i od którego zamierzasz przenieść numer do Orange Flex.
2. **Nowy Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny do którego chcesz przenieść numer z Orange Flex.
3. **Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu Ustawy.
4. **Orange Flex** – oferta świadczona przez Orange.
5. **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru.
6. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
7. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych.
8. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
9. **Orange** – Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 160.

## 3. Przeniesienie numeru do Orange Flex

1. Z wnioskiem o przeniesienie numeru do Orange Flex możesz wystąpić w formie dokumentowej, za pośrednictwem Aplikacji.
2. Wniosek zawiera:
  - a. jeśli jesteś Konsumentem – imię i nazwisko oraz numer PESEL, lub informacje o innym dokumencie potwierdzającym tożsamość,
  - b. jeśli jesteś osobą fizyczną niebędącą konsumentem – nazwę oraz numer NIP lub numer w innym właściwym rejestrze,
  - c. przenoszony numer telefonu,
  - d. nazwę Dotychczasowego operatora,
  - e. wybrany sposób poinformowania o rozpoczęciu świadczenia usług,

- f. wybrany tryb przeniesienia numeru,
  - g. oświadczenie o udzieleniu Orange pełnomocnictwa do przeniesienia numeru,
  - h. oświadczenie o świadomości konsekwencji (w tym finansowych) wynikających z rozwiązania umowy z Dotychczasowym operatorem.
3. Wniosek utrwalimy i prześlemy Ci niezwłocznie na wskazany w Aplikacji adres e-mail.
  4. W przypadku gdy wniosek nie będzie zawierał informacji które powinienes wskazać, powiadomimy Cię o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia. Jeśli tego nie zrobisz – nie będziemy mogli rozpatrzyć wniosku.
  5. Wniosek rozpatrzmy w ciągu 3 dni roboczych od momentu jego złożenia.
  6. Powiadomimy Cię o terminie przeniesienia lub o przyczynie odmowy przeniesienia numeru.
  7. Przeniesienie numeru nastąpi z dniem rozwiązania umowy z Dotychczasowym operatorem i pod następującymi warunkami:
    - a. przekazanie numeru przez Dotychczasowego operatora,
    - b. zgodność danych wskazanych przez Ciebie we wniosku, z danymi zarejestrowanymi u Dotychczasowego operatora,
    - c. przenoszony numer został ujęty w tablicach numeracji,
    - d. obowiązek przenoszenia numeru nie został zawieszony w odniesieniu do Dotychczasowego operatora,
    - e. numer nie jest aktualnie przenoszony do innego operatora,
    - f. numer jest aktywny u Dotychczasowego operatora,
    - g. wyznaczona data przeniesienia nie przekracza 120 dni.
  8. Niespełnienie warunków, o których mowa powyżej może być podstawą do odmowy przekazania numeru przez Dotychczasowego operatora. W takim przypadku do przeniesienia przydzielonego numeru nie dojdzie, za co Orange nie ponosi odpowiedzialności.
  9. Możesz zrezygnować z przeniesienia numeru do Orange Flex w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia. Możesz to zrobić w Aplikacji albo u Dotychczasowego operatora.
  10. W przypadku gdy jesteś konsumentem i odstąpisz od Umowy zawartej w ramach Orange Flex, nie anuluje to automatycznie przeniesienia numeru. Jeśli po odstąpieniu od Umowy numer zostanie przeniesiony, dezaktywujemy go i zwrócimy do operatora macierzystego.
  11. Powiadomimy Cię o rozpoczęciu świadczenia usług w dniu przeniesienia numeru oraz potwierdzimy przeniesienie numeru.
  12. Możesz wskazać tryb przeniesienia numeru:
    - a. podając konkretny terminu przeniesienia - nie może on przypadać później niż ostatniego dnia okresu wypowiedzenia,
    - b. na koniec okresu promocji wynikającego z umowy z Dotychczasowym operatorem,
    - c. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym operatorem.
  13. We wniosku możesz wybrać następujące metody powiadomień o których mowa poniżej:
    - a. Powiadomienia aplikacji,
    - b. Wiadomości SMS,
    - c. Wiadomości e-mail,
    - d. Telefon,
    - e. Pismo (z wyjątkiem powiadomienia o rozpoczęciu świadczenia usług).

#### **4. Przeniesienie numeru z Orange Flex do Nowego operatora**

1. Z wnioskiem o przeniesienie numeru powinienes wystąpić do Nowego operatora.
2. W ciągu 24 godzin od chwili otrzymania informacji o rozpoczęciu procesu przeniesienia numeru do Nowego operatora powiadomimy Cię o tym przez wysłanie smsa na przenoszony numer.
3. Możesz zrezygnować z przeniesienia numeru do Nowego operatora w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia. Możesz to zrobić w Orange Flex – kontaktując się z nami w Aplikacji albo u Nowego operatora.

## 5. Migracja numeru do Orange Flex z innej oferty Orange

1. Jeśli korzystasz z innej oferty Orange i chcesz zmigrować swój numer do Orange Flex, możesz to zrobić w okresie nie dłuższym niż 180 dni przed końcem obowiązywania Twojej dotychczasowej umowy lub w dowolnym momencie jeśli korzystasz z oferty Orange na kartę.
2. W sytuacji opisanej w ust.1 powyżej migracja numeru z Orange do Orange Flex nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami.
3. Migracja numeru do Orange Flex i zawarcie Umowy w Orange Flex nastąpi w chwili potwierdzenia przez Ciebie złożenia zamówienia na wybrany Plan i aktywacji Planu w Aplikacji, w tym samym momencie rozwiązaniu ulegnie Twoja dotychczasowa Umowa.
4. Z chwilą zawarcia nowej Umowy w Orange Flex nie będą już dostępne rabaty, usługi i promocje, z których korzystałeś/ korzystałaś w ramach dotychczasowej umowy oraz dodatkowe środki w ramach oferty Orange na kartę.
5. Przy przeniesieniu do Orange Flex nie jest wymagana wymiana karty SIM.
6. W przypadku, w którym w ramach dotychczasowej umowy kupiłeś/ kupiłaś telefon na raty, po przeniesieniu numeru do Orange Flex będziesz nadal zobowiązany/ zobowiązana do spłaty pozostałych rat zgodnie z Twoim harmonogramem.
7. W przypadku, w którym korzystasz z Oferty Orange Love lub na Twoim numerze komórkowym otrzymujesz rabaty za korzystanie z usług stacjonarnych, możesz skorzystać z Oferty Orange Flex tylko z nowym numerem.

## 6. Migracja numeru z Orange Flex do innej oferty Orange

1. Jeśli korzystasz z Orange Flex i chcesz przenieść swój numer do oferty Orange na kartę, możesz to zrobić w dowolnym momencie poprzez kontakt z konsultantem na czacie. Jeśli chcesz przenieść numer w ostatnim dniu bieżącego okresu, możesz to zrobić nie później niż 1 godzina przed jego zakończeniem.
2. Migracja numeru z Orange Flex do Orange na kartę nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami.
3. Migracja numeru jest natychmiastowa – odbędzie się niezwłocznie po złożeniu wniosku. Nie ma możliwości odwołać migracji po potwierdzeniu procesu przez konsultanta na czacie.
4. Migracja nie jest możliwa, jeśli numer jest w trakcie przenoszenia do innego operatora, o czym Ciebie poinformujemy. W takim przypadku należy najpierw odwołać przeniesienie numeru do innego operatora.
5. Zawarcie umowy w Orange na kartę nastąpi z chwilą włączenia się do sieci telekomunikacyjnej, w tym samym momencie rozwiązaniu ulegnie Twoja umowa z Orange Flex.
6. Z chwilą zawarcia nowej Umowy w ofercie Orange na kartę, nie będą już dostępne i nie podlegają zwrotowi czy też przywróceniu rabaty, usługi i promocje, z których korzystałeś / korzystałaś w ramach umowy z Orange Flex. Nie zwrócimy Ci dokonanych płatności za usługi świadczone w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpi migracja.
7. Od momentu zmiany oferty na Orange na kartę wszelkie opłaty naliczane są zgodnie z aktualnym cennikiem usług w taryfie Orange Free na kartę.
8. Przy przeniesieniu do Orange na kartę nie jest wymagana wymiana karty SIM.

## 7. Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych i cenników obowiązujących w Orange Flex oraz przepisy Rozporządzenia i Ustawy.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.flex.orange.pl](http://www.flex.orange.pl).
3. Rozpatrywanie przez Orange wniosków o przeniesienie numeru odbywa się od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach roboczych tj.: od 9.00 do 19.00.
4. Opis przebiegu przeniesienia numeru, wszelkie terminy, szczegółowe zasady komunikacji międzyoperatorskiej oraz inne aspekty związane z realizacją przeniesienia numeru określa dokumentacja techniczna systemu pośredniczącego w przenoszeniu numerów o nazwie PLICBD.

Dokumentacja systemu PLICBD jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Poprzedni Regulamin przestał obowiązywać w dn. 8.01.2023 r.