



PRZENIESIENIE NUMERU TELEFONU KOMÓRKOWEGO DO 1GLOBAL W POLSCE

CZĘSTO ZADAWANE PYTANIA

1. CO ZNACZY „PRZENIESIENIE NUMERU”?

Znaczy to, że możesz zachować swój obecny numer telefonu, zmieniając operatora z dotychczasowego na nowego - 1GLOBAL. Przepisy w Polsce to umożliwiają. Ma to na celu ułatwienie zmiany dostawców usług.

2. JAK TO DZIAŁA W POLSCE?

W Polsce istnieje oficjalny system, zarządzany przez Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE) i wykorzystujący centralną bazę danych (PLI-CBD). System ten umożliwia Twojemu dotychczasowemu dostawcy komunikację z nowym dostawcą (1GLOBAL) w celu dokonania zmiany. Gdy poprosisz 1GLOBAL o przeniesienie numeru, rozpoczynamy proces.

3. CO TO JEST „PEŁNOMOCNICTWO” I DLACZEGO JEST POTRZEBNE?

W Polsce, aby ułatwić i przyspieszyć przeniesienie numeru, musisz udzielić 1GLOBAL upoważnienia, zwane „pełnomocnictwem”. Pozwoli nam to zająć się rozmowami z Twoim dotychczasowym dostawcą i rozwiązaniem dotychczasowej umowy w Twoim imieniu. Jest to standardowa procedura w większości firm telekomunikacyjnych w Polsce, ponieważ przyspiesza proces i zmniejsza ryzyko jego niepowodzenia.

Zgadzając się, potwierdzasz również, że masz świadomość ewentualnych kosztów związanych z przedwczesnym rozwiązaniem aktualnej umowy.

Pełnomocnictwo jest zalecane w celu usprawnienia procesu, ale możesz również bezpośrednio poprosić dotychczasowego dostawcę o przeniesienie numeru, jeśli wolisz samodzielnie tym zarządzać.

4. JAK PRZENIEŚĆ MÓJ NUMER?

Niezależnie od tego, czy masz plan abonamentowy, czy kartę prepaid, wybierając plan w 1GLOBAL, musisz zaznaczyć opcję „Przenieś mój numer”, podać informacje wymagane do wniosku o przeniesienie oraz opcjonalnie udzielić pełnomocnictwa 1GLOBAL. Udzielone pełnomocnictwo pozwala nam zarządzać w Twoim imieniu wypowiedzeniem umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą i procesem przeniesienia numeru. Jeśli masz umowę, pamiętaj, że możesz mieć obowiązek zapłaty swojemu starymu dostawcy opłat za przedwczesne rozwiązanie umowy, szczególnie jeśli nadal jesteś w okresie minimalnym lub promocyjnym.

5. CO MOGĘ ZROBIĆ, CZEKAJĄC NA DOKONANIE PRZENIESIENIA NUMERU?

Możesz zacząć korzystać z planu 1GLOBAL od razu po jego zakupie. Otrzymasz kartę eSIM i tymczasowy numer telefonu, dzięki czemu będziesz w stanie od razu wykonywać/odbierać połączenia i korzystać z transmisji danych. Gdy przeniesienie numeru zostanie wykonane, Twój oryginalny numer automatycznie zostanie powiązany z Twoją kartą eSIM, a numer tymczasowy zostanie dezaktywowany. Postępy realizacji wniosku można sprawdzać w obszarze „Przeniesienie numeru” w aplikacji 1GLOBAL.

6. JAKIE SZCZEGÓŁY MUSZĘ PODAĆ?

Kiedy prosisz o przeniesienie numeru do 1GLOBAL, musisz podać określone informacje o sobie, które muszą dokładnie odpowiadać danym posiadanym przez Twojego dotychczasowego dostawcę. Musisz również podać informacje potwierdzające Twoją tożsamość.

W przypadku **konta osobistego** zazwyczaj musisz podać następujące informacje:

- Imię i nazwisko.
- Numer dokumentu tożsamości (PESEL lub numer dowodu osobistego w przypadku obywateli Polski, paszport/karta stałego pobytu w przypadku cudzoziemców).
- Twój adres.
- Twój adres e-mail.
- Numer telefonu, który chcesz przenieść.
- Nazwa obecnego dostawcy.
- Żądana data dokonania zmiany (przeniesienia).

Opcjonalnie:

- Upoważnienie (pełnomocnictwo) dla 1GLOBAL do zarządzania przeniesieniem w Twoim imieniu.

W przypadku **konta firmowego** zazwyczaj musisz podać następujące informacje:

- Nazwa i numer rejestracyjny (NIP/REGON) Twojej firmy.
- Adres siedziby firmy.
- Adres rozliczeniowy (jeśli inny).
- Twój adres e-mail.
- Numer telefonu, który chcesz przenieść.
- Nazwa obecnego dostawcy.
- Żądana data dokonania zmiany (przeniesienia).

Opcjonalnie:

- Upoważnienie (pełnomocnictwo) dla 1GLOBAL do zarządzania przeniesieniem w Twoim imieniu.

7. JAK DŁUGO TO TRWA?

Czas trwania zależy od tego, jaką wybierzesz datę zmiany. Z pełnomocnictwem zmiana może nastąpić w **ciągu 1 dnia roboczego od uzgodnionej daty aktywacji** (często w nocy, jeśli wniosek został złożony wcześniej niż o 17:00 czasu lokalnego) lub dowolnej innej wybranej daty **do 30 dni później**. Możesz również zaplanować je na koniec następnego cyklu rozliczeniowego lub datę zakończenia umowy, która może przypadać nawet 6 miesięcy później, jeśli masz taką umowę. Choć sam proces techniczny odbywa się szybko – z reguły w ciągu nocy - warto zaplanować go z wyprzedzeniem.

Ważne: czas przeniesienia numeru zależy od umowy z Twoim obecnym dostawcą usług. Jeśli Twój numer nie zostanie przeniesiony w ciągu 365 dni, numer tymczasowy zostanie ustawiony jako Twój podstawowy numer usługi głosowej.

8. CZY MÓJ DOTYCHCZASOWY DOSTAWCA MOŻE ZATRZYMAĆ PROCES?

Tak, czasami mogą wystąpić opóźnienia lub problemy. Może to się zdarzyć, jeśli:

- Dane osobowe (takie jak imię, adres, tożsamość) nie zgadzają się dokładnie z Twoimi danymi posiadanymi przez dotychczasowego dostawcę.
- Występują problemy techniczne z wnioskiem.
- Twój stary dostawca odrzuca wniosek, co może nastąpić z różnych powodów (takich jak niezgodność danych lub problemy ze statusu umowy, jeśli proces nie jest zarządzany przy użyciu pełnomocnictwa).

Jeśli Twój numer nie zostanie przeniesiony na czas z winy Twojego dotychczasowego dostawcy, polskie prawo daje Ci prawo do odszkodowania - ¼ Twojego przeciętnego miesięcznego rachunku (lub doładowania w przypadku kart przedpłaconych) za każdy dzień opóźnienia.

9. ILE TO KOSZTUJE?

Przeniesienie numeru do 1GLOBAL jest **całkowicie darmowe**. Jest to Twoje prawo wynikające z polskiego ustawodawstwa. Twój dotychczasowy dostawca może natomiast pobrać opłatę za odstąpienie, zwłaszcza jeśli zrywasz umowę przed terminem. Jeśli nie masz pewności, najlepiej skontaktuj się z tym dostawcą.

10. CO SIĘ DZIEJE W DNIU ZMIANY NUMERU?

W planowanym dniu Twój numer zostanie przeniesiony. Zmiana zwykle następuje **między północą a 3 rano czasu środkowoeuropejskiego (CET) i będziesz w stanie wyświetlić tę informację w aplikacji mobilnej**. Twój dotychczasowy dostawca przestaje posiadać Twój numer, a 1GLOBAL rozpoczyna jego posiadanie. Na tym etapie numer tymczasowy w 1GLOBAL zostanie zastąpiony Twoim dotychczasowym numerem. Twoja usługa w 1GLOBAL powinna działać wkrótce po tym. Daj sobie czas do południa; jeśli nadal nie będzie działać, skontaktuj się z pomocą techniczną. Twój numer tymczasowy będzie wstrzymany na 30 dni.

11. SKĄD MAM WIEDZIEĆ, CO SIĘ DZIEJE?

Gdy Twój numer będzie przechodził przez proces, będziemy Cię powiadamiać w aplikacji 1GLOBAL.

12. KARTA ESIM 1GLOBAL NA MOIM URZĄDZENIU NADAL POKAZUJE NUMER TYMCZASOWY, NAWET PO DOKONANIU PRZENIESIENIA NUMERU. CO NALEŻY ZROBIĆ?

- To normalne, że niektóre urządzenia potrzebują czasu, aby zaktualizować wyświetlany numer karty eSIM po takim przeniesieniu. Zależy to od sposobu, w jaki różni producenci urządzeń obsługują te aktualizacje. Masz dwie opcje:
- Czekać: numer zaktualizuje się automatycznie w ciągu 72 godzin, gdy urządzenie zsynchronizuje się z siecią.

- Ponownie zainstalować kartę eSIM (szybsza): aby natychmiast zaktualizować numer, usuń istniejącą kartę eSIM z ustawień urządzenia, a następnie ponownie pobierz ją z aplikacji mobilnej 1GLOBAL.

13. GDZIE MOGĘ UZYSKAĆ POMOC?

Jeśli potrzebujesz pomocy przy przenoszeniu numeru, możesz bezpośrednio czatować z naszym zespołem pomocy technicznej w aplikacji lub w dowolnym momencie wysłać wiadomość e-mail. Jeśli Twoja usługa nie zadziała do południa w dniu zmiany, skontaktuj się z nami na czacie.

14. CO, JEŚLI ZMIENIĘ ZDANIE?

Możesz wycofać wniosek przed sfinalizowaniem przeniesienia. Skontaktuj się z nami niezwłocznie pod adresem help@1global.com.