

PODMÍNKY PŘENOSITELNOSTI TELEFONNÍCH ČÍSEL

Společnost SMART Comp. a. s., se sídlem Brno–Bystrc, Kubíčkova 1115/8, PSČ 635 00, IČ: 25517767, jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, včetně telefonních služeb (dále také jen „poskytovatel“), tímto informuje účastníky o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel u služeb NETBOX® Telefon a NETBOX® Mobil v souladu s ustanovením § 34 a § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „ZoEK“) a v souladu s aktuálním zněním vyhlášky č. 58/2022 Sb. (dále jen „vyhláška o přenositelnosti“). Tyto podmínky jsou součástí Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě NETBOX® (dále jen „VOP“).

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Vymezení pojmů - pro účely těchto podmínek se rozumí:
 - a) přenositelností telefonního čísla povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo nebo čísla nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla,
 - b) přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací,
 - c) opouštěným poskytovatelem služby podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno,
 - d) přejímajícím poskytovatelem služby podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno,
 - e) opouštěným operátorem podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, ze které bude telefonní číslo přeneseno,
 - f) přejímajícím operátorem podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, do které bude telefonní číslo přeneseno,
 - g) referenční databázi přenesených čísel databázový systém, sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, dostupný způsobem umožňujícím dálkový přístup,
 - h) objednávkou objednávka na přenesení telefonního čísla, kterou je jednoznačně identifikovaný předem definovaný soubor parametrů a dat, vytvořený z údajů uvedených v žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby,
 - i) paušální náhradou právo účastníka na finanční náhradu podle vyhlášky č. 529/2021 Sb. (dále jen „vyhláška o paušální náhradě“), pokud v souvislosti s přenosem telefonního čísla dojde ke zpoždění či zneužití postupů přenesení čísla.
2. Poskytovatel zajišťuje aktuální databázi všech telefonních čísel, u kterých došlo k přenesení. Prostřednictvím této databáze jsou některé informace dostupné ostatním oprávněným operátorům a ČTÚ.
3. Ceny za přenesení čísla či čísel jsou zveřejněny v platných Cenících poskytovatele zveřejněném na webu www.netbox.cz.

II. OBECNÉ ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA

1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
2. Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:

- a) možnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby,
- b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
- c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
- d) časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
3. Přijímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přijímajícího operátora, činí dva pracovní dny a začíná běžet ode dne vyznění opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla přijímajícím poskytovatelem služby, pokud se účastník a přijímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení. Přijímající poskytovatel vyzní opouštěného poskytovatele do jednoho pracovního dne od doručení žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby.
5. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla může být ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Je-li tento právní úkon nutný a nebude-li proveden alespoň jeden pracovní den před vyzněním opouštěného poskytovatele o žádosti účastníka o přenesení čísla přijímajícím poskytovatelem služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.
6. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přijímajícímu poskytovateli služby nejpozději druhý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
7. Přijímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přijímající operátor a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byly dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené platnou vyhláškou o přenositelnosti. V případě selhání procesu přenesení telefonního čísla musí opouštěný poskytovatel služby číslo a službu účastníkovi znovu aktivovat, a to za stejných podmínek sjednaných ve smlouvě o poskytování telefonních služeb až do doby úspěšného přenesení čísla.
8. Přijímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
9. Podnikatelé uvedení v odstavci 7 odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:
- a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 5, pokud jsou nutné a pokud se nedohodnou jinak,
- b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,
- c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu (nepřenositelnými čísly jsou např. čísla určená k interním, testovacím či systémovým účelům).
10. Přijímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel nejpozději do konce lhůty podle odstavce 4 a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přijímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.

11. Využití přeneseného telefonního čísla: v případě ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na telefonním čísle, které bylo přeneseno, vrátí poskytovatel služby v součinnosti s operátorem toto telefonní číslo prostřednictvím referenční databáze přenesených čísel operátorovi, který je držitelem oprávnění k využívání čísla, nebo operátorovi veřejné komunikační sítě, se kterým má držitel oprávnění k využívání čísla v daný okamžik uzavřenou smlouvu o umístění tohoto telefonního čísla v síti elektronických komunikací, a to do třiceti dnů ode dne ukončení jeho užívání.

III. POSKYTOVATEL SMART COMP. A.S. JAKO PŘEJÍMAJÍCÍ POSKYTOVATEL

1. Pro poskytovatele jako poskytovatele přejímajícího platí práva a povinnosti uvedená v čl. II těchto podmínek týkající se přejímajících poskytovatelů.
2. Nový účastník je oprávněn požádat o přenesení čísla k poskytovateli osobně na zákaznickém centru (ZC) nebo písemně prostřednictvím žádosti zaslou na adresu sídla nebo ZC.
3. Žádost o přenesení čísla musí obsahovat nejméně: jméno, příjmení nebo obchodní firmu či název účastníka, trvalé bydliště, sídlo nebo místo podnikání, obchodní firmu opouštěného poskytovatele, identifikaci přenášeného čísla nebo čísel, kontaktní telefonní číslo a e-mailovou adresu, kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem nebo ověřovací kód účastníka (příp. dle dohody s poskytovatelem jiný doklad prokazující ukončení smluvního vztahu) a den, ke kterému má přenos čísla proběhnout.
4. Po doručení a registraci žádosti poskytovatel potvrdí její přijetí účastníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu je možné změnit nejpozději dva pracovní dny před původně sjednaným datem přenosu. V době samotného přenosu nemusí být přenášené číslo aktivní.
5. Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele poskytne poskytovatel účastníkovi tuto informaci spolu s informací, jak dále při přenosu postupovat. Stav vyřizování žádosti lze zjistit dotazem na ZC nebo zákaznické lince poskytovatele, příp. může být účastník informován na základě svojí žádosti e-mailem.

IV. POSKYTOVATEL SMART COMP. A.S. JAKO OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL

1. Pro poskytovatele jako poskytovatele opouštěného platí práva a povinnosti uvedená v čl. II těchto podmínek týkající se opouštěných poskytovatelů.
2. Právním úkonem směřujícím k ukončení smlouvy o poskytování telefonních služeb může být výpověď smlouvy či dodatku týkající se těchto služeb v případě, že v důsledku ukončení smlouvy nebyl splněn závazek účastníka k plnění po sjednanou dobu určitou uvedenou ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací či dodatku. V tomto případě se při finančním vyrovnání postupuje v souladu s čl. VI odst. 11 VOP a je zde tedy nárok poskytovatele na vyúčtování smluvní pokuty účastníkovi, pokud se strany nedohodnou v průběhu přenosu čísla či čísel jinak. V ostatních případech na straně poskytovatele dojde k automatickému ukončení smlouvy o poskytování telefonních služeb nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty uvedené v čl. II odst. 4 těchto podmínek.
3. Po platném učinění právního úkonu směřujícího k ukončení smlouvy sdělí poskytovatel účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem či jiné potvrzení o tom, že smlouva bude ukončena a že požadované číslo nebo čísla lze přenést (dále také jen „potvrzení“). Tento kód či potvrzení předá účastník přejímajícímu poskytovateli. V případech, kdy není nutné k provedení přenosu čísla provést právní úkon dle předchozího odstavce, předá účastník přejímajícímu poskytovateli ověřovací kód, který lze zjistit dotazem na ZC nebo zákaznické lince poskytovatele a který je současně k dispozici i prostřednictvím infostránky poskytovatele.
4. Účastník je oprávněn požádat o přenesení čísla i poté, co již učinil úkon směřující k ukončení smlouvy na telefonní službu (např. po podání výpovědi).

V. INFORMACE O PŘENESENÉM TELEFONNÍM ČÍSLE VE VEŘEJNÝCH MOBILNÍCH KOMUNIKAČNÍCH SÍTÍCH DOSTUPNÁ ÚČASTNÍKOVÍ

1. Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované prostřednictvím veřejných mobilních komunikačních sítí umožní svým účastníkům získat bezplatnou informaci o přeneseném telefonním

čísla ve veřejných mobilních komunikačních sítích dostatečnou ke zjištění ceny volání, a to nejméně těmito způsoby:

a) způsobem umožňujícím dálkový přístup (tato informace musí být dostupná nepřetržitě); v případě poskytovatele na www.netbox.cz,

b) prostřednictvím SMS zaslané účastníkovi jako odpověď na jeho dotaz učiněný prostřednictvím SMS,

c) automaticky aktivovaným hlasovým oznámením učiněným před sestavením spojení na volané telefonní číslo. Hlasové oznámení je poskytováno ve veřejných mobilních komunikačních sítích v případě volání na telefonní číslo, které je přeneseno ze sítě, kde volání vzniklo, do sítě jiné. Oznámení musí být v českém jazyce, popř. v dalším jazyce, a jeho celková délka nesmí přesáhnout 6 sekund. Po skončení hlasového oznámení musí být poskytnuta účastníkovi lhůta o délce minimálně 1 sekundy tak, aby mohl přerušit volání ještě před okamžikem zahájení vlastního účtování volání. Hlasové oznámení musí být možné na přání účastníka jednoduchým způsobem vypnout. Tento způsob se nemusí použít, pokud se voláním na přenesené telefonní číslo cena nezvyšuje.

VI. PAUŠÁLNÍ NÁHRADA

1. Účastník má právo na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele služby dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele služby nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1000 Kč/den. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem (vyhláškou o paušální náhradě), jehož vybraná část ustanovení stanoví za:

a) zpoždění s přenesením čísla: 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení; v případě prodlení u hromadného přenosu více než 10 čísel je paušální náhrada stanovena za 11. a každé další číslo na polovinu uvedené sazby.

b) zneužití změny přenosu čísla: 600 Kč za každý započatý den trvání závadného stavu.

c) nedodržení termínů opravy a instalace: 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení.

V Brně dne 31. 5. 2022

SMART Comp. a.s.