

# Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti NETPHONE, s.r.o., IČ: 27662080, DIČ: CZ27662080 se sídlem Brno, Černovice, Olomoucká 164a, PSČ 627 00, zapsané v OR Krajského soudu v Brně - oddíl C, vložka 49911 (dále jen „NETPHONE“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované NETPHONE (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům.

## 2. Legislativa přenosu telefonního čísla

Přenositelnost čísel dle § 34 zákona 127/2005 Sb.

- (1) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, si mohl bezplatně ponechat své číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje, v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel kdekoli na území státu.
- (2) Povinnost podle odstavce 1 se nevztahuje na přenositelnost mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí. To neplatí v případě čísel, u kterých to stanoví prováděcí právní předpis podle § 29 odst. 4.
- (3) Geografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směřování komunikace na fyzické umístění koncového bodu veřejné komunikační sítě.
- (4) Negeografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména číslo pro přístup ke službám na účet volaného, ke službám s vyjádřenou cenou a účastnické číslo veřejné mobilní komunikační sítě.
- (5) Technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, a zásady pro účtování ceny v souvislosti s přenositelností čísel stanoví Úřad prováděcím právním předpisem. Prováděcí právní předpis rovněž stanoví požadavky na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a odst. 9 a podrobnosti pro realizaci přenesení čísla a změny poskytovatele služby přístupu k internetu za využití vzdáleného přístupu, pokud účastník nepožaduje jinak a je to technicky proveditelné.
- (6) Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- (7) Účastník, který hodlá uzavřít smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti s jiným podnikatelem zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, než se kterým má uzavřenou smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti (dále jen „přejímající poskytovatel služby“), může zároveň přejímajícího poskytovatele služby, který proces přenesení čísla vede, požádat o zajištění přenesení čísla. V žádosti uvede alespoň
  - a) své identifikační údaje,
  - b) identifikační údaje podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“),
  - c) číslo, o jehož přenesení žádá,
  - d) ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby a
  - e) den, ke kterému má přenos čísla proběhnout; přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby.
- (8) Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.
- (9) Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 7 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10.

(10) Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného. Je-li to ujednáno ve smlouvě, má opouštěný poskytovatel služby právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného.

(11) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

(12) Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby účastník, jehož závazek ze smlouvy skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

(13) Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem podle odstavce 7. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít v každém případě toto číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.

(14) V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu účastníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.

(15) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší číslo, nesmí bránit procesu přenosu čísla.“

(10) Využije-li účastník právo podle § 34 odst. 1, dojde k zániku závazku ze smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby podle § 34 odst. 9, pokud se nedohodnou jinak. Tato doba se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku závazku ze smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost účastníka.

(11) Využije-li účastník právo podle § 34a odst. 1, dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně. Zánik závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu v důsledku změny poskytovatele služby může být důvodem pro ukončení této služby v rámci smluvního vztahu na velkoobchodní úrovni.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb.

(1) Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

(2) V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

(3) Poskytovatel služby přístupu k internetu, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „prejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“), a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

(4) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

(5) Účastník v žádosti podle odstavce 4 uvede alespoň

a) své identifikační údaje,

b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,

c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,

d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a

e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

(6) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 5 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

(7) Při postupu podle odstavce 4 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

(8) Při postupu podle odstavce 4 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušeni poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

(9) Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, stanoví Úřad prováděcím právním předpisem podle § 34 odst. 5.

(10) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

(11) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

(12) Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady. Pokud existuje systém určený pro komunikaci mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu a pro provádění nezbytných úkonů souvisejících se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, musí být přístup k takovému systému nediskriminační a případná úhrada za přístup musí pokrývat pouze účelné a efektivně vynaložené náklady na pořízení a provoz systému.“

### 3. Přenesení čísla

#### 3.1. NETPHONE jako přejímající poskytovatel

Žádost (objednávka) o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo, účastníka případně IČ, DIČ,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele,
- identifikaci přenášeného čísla, případně čísel,
- kontaktní telefonní číslo, email
- platné referenční sílo účastníka u opouštěného poskytovatele – platí pouze pro přenositelnost pevných čísel
- platný kód potvrzující ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele - platí pouze pro přenositelnost mobilních čísel

Po registraci žádosti sdělí NETPHONE účastníku identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu.

NETPHONE průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo e-mailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle NETPHONE jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

NETPHONE je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v ceníku služby přenositelnosti telefonních čísel, který je uveřejněn v čl. 6 těchto podmínek.

#### 3.2. NETPHONE jako opouštěný poskytovatel

Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy opouštěným poskytovatelem služby je NETPHONE.

### 4. Náhrada škody

Doba, po kterou není Účastníkovi během procesu přenesení čísla nebo služby poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nepřesáhne 1 pracovní den. Zákazník má právo na paušální náhradu, pokud:

#### 4.1. dojde k přenesení telefonního čísla se zpožděním

Dojde-li k přenesení telefonního čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Pokud je současně převáděno více čísel Účastníka a dojde k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo polovinu uvedených částek.

4.2. dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinností Poskytovatele nebo opouštěného poskytovatele služby  
Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.

4.3. dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace

Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však Poskytovatel podle Smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Zákazníkovi paušální náhrada za první započatý den prodlení odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Zákazníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však pět pracovních dní před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).

## **5. Ustanovení společná a závěrečná**

NETPHONE je oprávněn tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy.

Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách [www.netphone.cz](http://www.netphone.cz), nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2023.

## **6. Ceník přenositelnosti čísel k nám**

Za přenesení pevného čísla formou Jednoduché objednávky je účtována cena 897 Kč s DPH ve výši 21%, v případě přenesení ISDN linky či série čísel formou Komplexní objednávky je účtována cena 1898 Kč s DPH ve výši 21%.

Za přenesení mobilního čísla formou Jednoduché objednávky je účtována cena 1 Kč s DPH ve výši 21%.