

# PODMÍNKY PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA

PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování hlasových služeb společnosti Nej.cz

1/3

## 1. Podmínky přenesení čísla, definice pojmů

- 1.1. Tyto **Podmínky** stanoví postup při poskytnutí **služby přenesení telefonního čísla** (dále jen „přenesení čísla“) Zákazníka, který užívá, nebo má zájem užívat Služby společnosti **Nej.cz s.r.o.** se sídlem Kaplanova 2252/8, Chodov, Praha 4, PSČ 148 00, IČ 03213595, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 228799 (dále jen „**Poskytovatel**“) pod obchodní značkou Nej.cz, mezi Poskytovatelem a ostatními subjekty, poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále pak „**Operátor**“, nebo též „poskytovatel služby“)
- 1.2. **Přenositelnost čísla** (nebo též „Portace“) - možnost uživatele veřejné telefonní služby ponechat si své telefonní číslo i po změně poskytovatele služby, tzn. „přenést“ své telefonní číslo od jednoho poskytovatele služeb k jinému. Technické a organizační podmínky přenositelnosti čísla jsou stanoveny v opatření obecné povahy (dále jen „**OOP**“) Českého telekomunikačního úřadu č. **OOP/10-10.2012-12** v platném znění (OOP/10/02.2020.1 a násl.), případně prováděcím právním předpisem k provedení § 34 odst. 5 zákona č. 374/2021 Sb., kterým byl novelizován zákon o elektronických komunikacích, a který OOP nahradí.
- 1.3. Žádost (CAF) o přenesení čísla (dále jen „Žádost“) uplatní Zákazník písemnou formou odesláním na adresu: **Nej.cz s.r.o., Zákaznické Centrum, nám. Svobody 1142, Třinec-Lyžbice, PSČ 739 61**, příp. na adresu sídla Poskytovatele. Formuláře žádosti o přenesení čísla (CAF) najdete na stránkách <https://www.802.cz/prenositelnost-cisla/>
- 1.4. Žádost Zákazníka o přenesení čísla musí obsahovat **ověřovací kód účastníka** (dále jen „**OKU**“), který je přidělován vždy při aktivaci Služby, jejíž součástí je telefonní číslo, o jehož přenesení Zákazník žádá. Zákazníkovi, který je uživatelem telefonního čísla na základě smluvního vztahu založeného s Poskytovatelem před **datem 1.4.2020** (OKU v tomto případě není uvedeno na smluvním dokumentu), je OKU zpřístupněno prostřednictvím Zákaznického účtu ([www.nej.cz/mojenej/](http://www.nej.cz/mojenej/), nebo [www.802.cz](http://www.802.cz)), a to samostatně ke každému jednotlivému telefonnímu číslu, nebo k jednotlivě ucelené číselné řadě v užívání Zákazníka.
- 1.5. **OKU** plní současně funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související s přenesením čísla) a dále funkci označení dosavadního síťového operátora, když v případě:
  - 1.5.1 **mobilního síťového operátora** označuje OKU číslo na pozici 2 a 3 operátora T-Mobile, a.s. číslo 11, operátora O2 Czech Republic a.s. číslo 12, operátora Vodafone Czech Republic a.s. číslo 13 a operátora Nordic Telecom s.r.o. číslo 14;
  - 1.5.2 **operátora pevné sítě** označují v OKU čísla na pozicích 3 a 4, a to podle identifikace stanovené ČTÚ
- 1.6. **ČVOP** – identifikátor, který uživatel telefonního čísla získá jako doklad o platném ukončení smlouvy/podané výpovědi od opouštěného poskytovatele služeb (s výjimkou předplacených služeb) s časovým omezením platnosti 60-ti dnů.

- 1.7. **CAF** – formulář žádosti o přenesení pevného telefonního čísla
- 1.8. **Paušální náhrada** – právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud **v souvislosti s přenesením čísla** dojde ke zpoždění, zneužití postupů přenesení čísla (*Vyhláška č. 529/2021 Sb.*)
- 1.9. V případě **selhání procesu přenesení čísla** musí opouštěný poskytovatel služby číslo a službu Zákazníkovi znovu aktivovat, a to za stejných podmínek sjednaných ve Smlouvě do doby úspěšného dokončení přenesení čísla.

## 2. Portace čísla od jiného Operátora k Poskytovateli

### 2.1. Proces přenesení čísla

- 2.1.1 Pro provedení veškerých potřebných úkonů tak, aby mohlo dojít k portaci čísla, je stanovena lhůta dvou (2) pracovních dnů a začíná běžet ode dne vyrozumění opouštěného poskytovatele služby o podané Žádosti o přenesení čísla Poskytovatelem jako přejímajícím poskytovatelem služby. Tato lhůta nezahrnuje úkon deaktivace / aktivace čísla u opouštěného / přejímajícího poskytovatele služeb.
- 2.1.2 Den přijetí Žádosti (CAF) se za předpokladu řádně uzavřené Smlouvy se Zákazníkem považuje za den vzniku objednávky přenesení čísla – **den 0**
- 2.1.3 Přejímající poskytovatel služeb zadá do 24 hodin od přijetí objednávky požadavek opouštěnému Operátorovi na přenesení čísla prostřednictvím společného řešení pro přenositelnost čísel, přičemž za údaje obsažené v objednávce (Žádosti, CAF) odpovídá výlučně Zákazník – **den 1**
- 2.1.4 Opouštěný Operátor potvrdí objednávku a uvolní číslo k portaci – **den 2**
- 2.1.5 Číslo se запиše do Centrální databáze přenesených čísel opouštěným a přejímajícím poskytovatelem služeb a dojde k jeho aktivaci – **den 3**
- 2.1.6 Úkonem deaktivace čísla u opouštěného poskytovatele služeb dochází k faktickému poskytování služby na přenášeném čísle a zániku Smlouvy v tomto rozsahu.

### 2.2. Přenesení telefonního čísla s OKU

- 2.2.1 Zákazník, který má zájem o přenesení čísla k Poskytovateli uzavře s **Poskytovatelem** Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) a zároveň u Poskytovatele uplatní písemnou žádost o přenesení čísla (dále též jen „Žádost“), která musí obsahovat zejména telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, OKU a datum, ke kterému požaduje telefonní číslo přenést. Toto datum však nesmí předcházet lhůtám vymezeným v odst. 2.1. těchto Podmínek.
- 2.2.2 **Poskytovatel** informuje opouštěného Operátora (poskytovatele služby) o podané Žádosti ve lhůtě do jednoho (1) pracovního dne ode dne podání Žádosti a k přenesení telefonního čísla pak dojde nejpozději počátkem třetího (3.) pracovního dne ode dne, kdy opouštěný Operátor obdrží od Poskytovatele informaci o podané Žádosti (nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem na pozdějším datu portace). V případě, že

# PODMÍNKY PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA

## PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování hlasových služeb společnosti Nej.cz

2/3

se Poskytovatel se Zákazníkem dohodnou na pozdějším datu přenesení čísla, postupuje Poskytovatel v součinnosti s opouštěným Operátorem tak, aby došlo k přenesení telefonního čísla k takto sjednanému datu.

### 2.3. Přenesení mobilního čísla s ČVOP

Pokud nemá Zákazník zájem o přenesení čísla podle postupu uvedeného odstavci 2.2. těchto Podmínek, může postupovat podle odstavců uvedených níže.

**2.3.1 Zákazník** – musí nejprve u přenášeného čísla platně ukončit smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací s **opouštěným Operátorem** a současně podat u opouštěného Operátora žádost o přenesení mobilního telefonního čísla. Jako doklad o platném ukončení Smlouvy podanou výpovědí získá Zákazník od opouštěného Operátora identifikátor-ČVOP. Následně Zákazník uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a současně požádá o přenesení mobilního telefonního čísla, ve které uvede ČVOP (dále jen „Žádost s ČVOP“).

**2.3.2 Poskytovatel** – informuje opouštěného Operátora o podané Žádosti s ČVOP ve lhůtě do 1 pracovního dne ode dne podání Žádosti s ČVOP a k přenesení telefonního čísla dojde nejpozději počátkem třetího (3.) pracovního dne ode dne, kdy opouštěný Operátor obdrží od Poskytovatele informaci o podané Žádosti s ČVOP, (nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem na pozdějším datu přenesení). V případě, že se Poskytovatel se Zákazníkem dohodnou na pozdějším datu přenesení, postupuje Poskytovatel v součinnosti s opouštěným Operátorem tak, aby došlo k přenesení telefonního čísla ke sjednanému datu

### 2.4. Přenesení čísla prostřednictvím formuláře CAF

Nemá-li Zákazník zájem o přenesení čísla podle postupu uvedeného v odstavcích 2.2. - 2.3., může postupovat podle odstavců uvedených dále.

**2.4.1 Zákazník** – musí u **Poskytovatele** podat žádost o přenesení pevného telefonního čísla prostřednictvím formuláře CAF (dále „Žádost CAF“), kterým Zákazník zároveň zmocňuje Poskytovatele k ukončení smluvního vztahu k danému telefonnímu číslu s opouštěným Operátorem z důvodu jeho přenesení.

**2.4.2 Žádost CAF musí obsahovat:**

- základní identifikaci Zákazníka
- označení opouštěného Operátora (operátora sítě)
- telefonní číslo, které je předmětem žádosti o portaci,
- **referenční číslo** Zákazníka u opouštěného Operátora, které Zákazník získá podle podmínek opouštěného poskytovatele služby)
- datum, ke kterému si přeje telefonní číslo přenést (toto datum však nesmí předcházet lhůtám vymezeným v odst. 2.1. těchto Podmínek)

**2.4.3 Poskytovatel** informuje opouštěného Operátora o podané Žádosti CAF ve lhůtě do jednoho (1) pracovního dne ode dne podání Žádosti CAF a k přenesení telefonního čísla dojde nejpozději počátkem třetího (3.) pracovního dne ode dne, kdy opouštěný Operátor obdrží od Poskytovatele informaci o podané Žádosti CAF, (nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem na pozdějším datu přenesení). V případě, že

se Poskytovatel se Zákazníkem dohodnou na pozdějším datu přenesení, postupuje Poskytovatel v součinnosti s opouštěným Operátorem tak, aby došlo k přenesení telefonního čísla ke sjednanému datu

2.5. Pro úspěšné přenesení telefonního čísla k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky k přenesení čísla, zejména :

**2.5.1 Zákazník** musí mít v případě přenesení mobilního čísla fyzicky u sebe nejméně dva (2) dny před plánovaným datem přenesení SIM kartu Poskytovatele. (Pro úspěšné zakončení přenosu mobilního telefonního čísla a aktivaci přeneseného čísla v síti Poskytovatele je třeba vyměnit v době naplánovaného přenesení čísla SIM kartu opouštěného Operátora za SIM kartu Poskytovatele)

**2.5.2 Pro přenesení pevného telefonního čísla** musí být technicky připravená realizace pevné služby Poskytovatele včetně např. instalace nezbytného zařízení.

Je-li zřejmé, že podmínky pro přenesení telefonního čísla nemohou být splněny, nebo nejsou splněny alespoň dva (2) dny před plánovaným datem přenesení, dohodne se Poskytovatel se Zákazníkem na jiném datu přenesení

**2.5.3 O datu přenesení čísla** informuje Zákazníka Poskytovatel minimálně jeden (1) den před plánovaným datem přenesení. Dále Poskytovatel zpravidla ústně a formou SMS nebo e-mailem (podle kontaktních údajů) informuje Zákazníka o uzavření Smlouvy a podání Žádosti (s ČVOP, CAF), uvolnění telefonního čísla u opouštěného Operátora a rovněž o aktivaci čísla u Poskytovatele

2.6. V případě uceleného rozsahu čísel lze přenášet pouze celý rozsah, nikoli jeho jednotlivé části

2.7. Jestliže Zákazník v postavení spotřebitele uzavřel Smlouvu s Poskytovatelem prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a od Smlouvy v zákonné lhůtě odstoupí, přenesení čísla neproběhne v případě, že je odstoupení od Smlouvy Poskytovateli doručeno zpravidla nejméně dva (2) pracovní dny před naplánováním přenesení čísla. Je-li doručeno po této lhůtě, bere Zákazník na vědomí, že od Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem sice v zákonné lhůtě odstoupil, k přenesení čísla však došlo a je na Zákazníkovi, aby sám podnikl kroky pro zachování aktivního přenášeného čísla.

2.8. Pokud Zákazník uzavřel při procesu přenesení čísla s Poskytovatelem Smlouvu a současně s tím získal koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (včetně koupě zařízení na splátky) a přenesení čísla nebylo z důvodu, který není na straně Poskytovatele uskutečněno, je Poskytovatel oprávněn aktivovat účastníkovi SIM kartu nebo zřídít službu s telefonním číslem z rozsahu Poskytovatele, a to nejpozději do tří (3) měsíců od podpisu formuláře „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací“. Nové telefonní číslo oznámí Poskytovatel Zákazníkovi nejpozději v den aktivace formou SMS nebo v případě zřízení služby s pevným telefonním číslem jiným vhodným způsobem.

# PODMÍNKY PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA

PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování hlasových služeb společnosti Nej.cz

3/3

Uzavřená Smlouva platí v plném rozsahu bez ohledu na změnu telefonního čísla.

### 3. Přenesení čísla k jinému Operátorovi

- 3.1. Přenesení čísla od Poskytovatele k jinému Operátorovi, provozujícímu pevnou či mobilní síť, se řídí obdobnými podmínkami definovanými tímto dokumentem či podmínkami na webových stránkách ostatních poskytovatelů veřejných komunikačních služeb
- 3.2. **Poskytovatel** si vyhrazuje právo akceptovat žádost o přenesení čísla (číselného rozsahu) Zákazníka k přijímajícímu Operátorovi teprve po provedení **vypořádání veškerých splatných závazků Zákazníka**

### 4. Paušální náhrada

Zákazník 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, **příčemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1.000 Kč/den**. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem - Vyhláškou č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

- 3.1. **Zpoždění s přenesením čísla:**  
200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč /započatý den prodlení.  
Prodlení u hromadného přenosu více než 10 čísel: paušální náhrada je stanovena za 11. a každé další číslo na ½ výše uvedené sazby;
- 3.2. **Zneužití změny přenosu čísla :**  
600 Kč /započatý den trvání závadného stavu
- 3.3. **Nedodržení termínů opravy a instalace:**  
200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč /započatý den prodlení

### 5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. V otázkách neupravených těmito Podmínkami platí ustanovení smluvní dokumentace Poskytovatele v pořadí závaznosti, jak je definováno Všeobecnými podmínkami společnosti Nej.cz s.r.o. v platném znění.
- 5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky z části nebo v celém rozsahu, zejména v částech týkajících se typů možností přenesení telefonních čísel. O všech změnách bude Zákazník informován dle ujednání Všeobecných podmínek.
- 5.3. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1.1.2022** a nahrazují předchozí dokument s označením „Podmínky přenesení telefonního čísla“.