

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/, nebo 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 zříditi 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“.