

# Podmínky přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služeb

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel a změny poskytovatele služeb upravují práva a povinnosti společnosti Net-Connect s.r.o., IC: 27735052, se sídlem Žižkova 4564/15, Hodonín, 695 01 zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 55521 a jsou v souladu §34 a §34a zákona č. 127/2005 Sb.

## 2. Přenositelnost telefonních čísel

**2.1** Uživatel si může 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.

**2.2** Povinnost podle odstavce 2.1 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.

**2.3** Doba, po kterou není uživateli během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

**2.4** Uživatel, který hodlá uzavřít smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti s jiným podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť nebo poskytujícím 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.

**2.5** 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.

**2.6** Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 2.4 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10.

**2.7** Uživatel 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. Dojde-li k přenesení 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. Při zneužití přenosu čísla činí

výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.

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

**2.9** Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s uživatelem podle odstavce 2.4. Uživatel, 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. Přenos telefonního čísla není zpoplatněn.

### **3. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

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

**3.2** Uživatel, 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.

**3.3** Uživatel v žádosti podle odstavce 3.2 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.

**3.4** Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti uživatele podle odstavce 3.3 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti uživatele 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.

**3.5** Při postupu podle odstavce 3.2 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li uživatel 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.

**3.6** Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s uživatelem. 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. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

**3.7** Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

**3.8** Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady.