

Podmínky přenositelnosti telefonních čísel

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Podmínky přenositelnosti upravují práva a povinnosti společnosti Sít'21 s.r.o., IČ: 60705833 se sídlem tř. Tomáše Bati 1845, 765 02 Otrokovice zapsané u KS Brno, oddíl C, vložka 15111 (dále jen "Poskytovatel") a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované Poskytovatelem (dále jen „Účastník“) v souvislosti se službou Přenesení telefonních čísel (dále jen "Služba").
- 1.2 Služba umožňuje všem účastníkům ponechat si jimi užívané telefonní číslo, popřípadě telefonní čísla, při změně poskytovatele telefonních služeb. Služba je dostupná všem účastníkům.
- 1.3 Službu zajišťuje Poskytovatel na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb. O podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a vyhláškou č. 529/2021 Sb. O určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 1.4 Na přenesení čísla se podílí:
 - a) Účastník
 - b) nový poskytovatel telefonní služby (dále též „přejímající poskytovatel“)
 - c) stávající poskytovatel telefonní služby (dále též „opouštěný poskytovatel“)
- 1.5 Pro přenesení telefonního čísla je potřebný ověřovací kód pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU kód“), který je součástí příslušné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím OKU kódu je možné přenést vždy pouze jedno telefonní číslo.
- 1.6 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služeb a zároveň o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla.
- 1.7 Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem, a to v časovém rozmezí od 10:00 hodin do 16:00 hodin. V této době bude číslo v síti přejímajícího poskytovatele aktivováno a zároveň v síti opouštěného poskytovatele zrušeno.

2. Poskytovatel jako přejímající poskytovatel

- 2.1 Účastník může požádat o přenos čísla k Poskytovateli telefonicky nebo osobně na zákaznickém centru.
- 2.2 Žádost o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:
 - a) jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo účastníka, případně IČ, DIČ
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele
 - c) identifikaci přenášeného čísla, případně čísel
 - d) kontaktní telefonní číslo, email
 - e) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem
 - f) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout

- 2.3 Po přijetí žádosti informuje Poskytovatel nového účastníka o průběhu procesu přenosu telefonicky nebo emailem, účastník se může také dotázat na průběh přenosu na Zákaznické lince, případně na Zákaznickém centru. Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle Poskytovatel jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu. Lhůta pro přenos telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla činí dva pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena Poskytovateli, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací u opouštěného poskytovatele.
- 2.4 Smlouva na poskytování telekomunikačních služeb, kterou mezi sebou uzavřou Poskytovatel a účastník při žádosti o přenesení čísla, nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla k Poskytovateli, jako přejímajícímu poskytovateli.

3. Poskytovatel jako opuštěný poskytovatel

- 3.1 Poskytovatel umožňuje přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Za přenesení čísla odpovídá přejímající poskytovatel služby.
- 3.2 OKU (ověřovací kód účastníka) je součástí smlouvy, zákazník jej může najít i v zákaznickém portálu na adrese <https://www.sit21.cz/>, případně sdělí Poskytovatel zákazníkovi OKU kód na požádání.
- 3.3 Účastník podá žádost o přenos čísla prostřednictvím jiného přejímajícího poskytovatele.
- 3.4 Žádost o přenos čísla bude odmítnuta v případě, že nastane některá z následujících situací:
 - a) telefonní číslo je již obsazeno v jiné objednávce
 - b) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla
 - c) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu
- 3.5 Lhůta pro přenos telefonního čísla je stanovena na 2 pracovní dny od okamžiku, co o žádosti o přenesení vyrozumí přejímající operátor opuštěného.
- 3.6 Smlouva mezi účastníkem a Poskytovatelem je ukončena ke dni přenesení čísla, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením čísla však nezaniká účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě této smlouvy.
- 3.7 Nedojde-li k přenesení telefonního čísla, pokračuje Smlouva za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení. Poskytovatel zákazníkovi znovu aktivuje číslo a službu za stejných podmínek, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby. V takovém případě Poskytovatel již deaktivované číslo zdarma aktivuje.
- 3.8 Využil-li účastník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na základě, které získal od Poskytovatele slevu či jakékoliv jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení nebude ze strany účastníka tato podmínka splněna, má Poskytovatel nárok na finanční vyrovnání. Výše vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které účastník od Poskytovatele získal.

4. Společná ustanovení

- 4.1 Nepřenositelná čísla jsou čísla určená výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům operátorů, dále interní čísla, která operátoři používají k očíslování svých služeb.

4.2 Přenositelná čísla jsou telefonní čísla, určená v souladu s úpravou zákona o elektronických komunikacích.

5. Podmínky pro určení výše paušální náhrady

5.1 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.

5.2 Způsob určení výše paušální náhrady v případě, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, stanoví prováděcí předpis č. 529/2021 Sb., přičemž paušální náhrada dle § 34a odst. 11 zákona 127/2005 Sb. 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.

5.3 Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem následovně:

a) v případě zpoždění přenosu 200 Kč za každý započatý den prodlení (počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč). Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo polovinu výše uvedené sazby

b) v případě zneužití přenosu čísla 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla

c) v případě nedodržení termínu opravy a instalace 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení (má-li 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 účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč).

5.4 Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

5.5 Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v části 5 a) až c).

6. Ceník přenesení telefonních čísel

6.1 Přenesení telefonního čísla/čísel do sítě Poskytovatele nebo ze sítě Poskytovatele je zdarma.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Společnost Sít'21 je oprávněna tyto Podmínky přenositelnosti telefonních čísel kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetové adrese <https://www.sit21.cz/>, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

7.2 Tyto Podmínky přenositelnosti telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 22.10.2024.