

PODMÍNKY PŘENOSITELNOSTI TELEFONNÍCH ČÍSEL A ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

účinné od 1. 1. 2024

Článek I. Úvod

1. Tyto Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti SPCom s.r.o., IČO: 019 03 284, DIČ: CZ01903284, sídlem Pod Zvonařkou 2240/8, Vinohrady, 120 00 Praha, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 213254 (dále jen „SPCom“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované SPComem (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“).

Článek II. Služba

1. Služba je zajišťována SPComem na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/02.2020-1, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.

2. Služba umožňuje účastníkům ponechat si jimi užívané telefonní číslo, popřípadě telefonní čísla, při změně poskytovatele telefonních služeb. Na přenesení telefonního čísla se podílí:

- i. účastník;
- ii. stávající poskytovatel (operátor) telefonní služby (dále jen „opouštěný poskytovatel“);
- iii. nový poskytovatel (operátor) telefonní služby (dále jen „přejímající poskytovatel“).

3. Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli služby, musí pro úspěšné provedení přenosu telefonního čísla:

- i. s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu uzavřít smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „Smlouva“), spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení telefonního čísla;
- ii. uskutečnit právní úkon směřující k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby (podat Žádost o zrušení hlasové služby poskytované v pevné síti z důvodu přenesení čísla k jinému operátorovi);

4. 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 0:00 hodin do 6:00 hodin. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní v síti žádného mobilního operátora, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky 112. Nejpozději do 6:00 bude číslo v síti přejímajícího poskytovatele aktivováno.

Článek III. SPCom jako přejímající poskytovatel

1. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:

- i. osobní jméno, příjmení, adresu bydliště (a případně korespondenční adresu) / firmu, adresu sídla (a případně korespondenční adresu), IČO;
- ii. obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
- iii. identifikaci přenášeného čísla/čísel;
- iv. kontaktní osobu a kontaktní telefonní číslo;
- v. platný kód pro přenesení čísla (OKÚ, ČVOP, nebo platného referenčního čísla účastníka – účastník jej získá, či má k dispozici dle podmínek opouštěného poskytovatele).

2. Po zaregistrování žádosti sdělí SPCom účastníkovi identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu. Datum přenosu lze na žádost nového účastníka změnit nejpozději druhý pracovní den (do 12.00 hod) před původně plánovaným datem přenosu, a to stejným způsobem, jakým účastník žádá o přenos dle bodu III.1 (např. pokud je původně plánovaným dnem přenosu středa, lze požádat o posunutí data přenosu nejpozději v pondělí do 12.00 hod).

3. Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele zašle SPCom nejpozději jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo email spolu s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

4. Příchozí přenos telefonního čísla do sítě SPCom je zdarma.

Článek IV. SPCoM jako opouštěný poskytovatel

1. V případě zájmu o změnu poskytovatele má účastník možnost volby jednoho z následujících postupů:
 - i. předložit spolu s žádostí u přejímajícího poskytovatele ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla („OKÚ“), který je mu dostupný ve smluvní dokumentaci (Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací), případně jej účastníkovi sdělíme na kontaktních místech. Uplatnění OKÚ v objednávce přenesení čísla doručené SPCoM považuje SPCoM za podání výpovědi služeb na dotčeném čísle; nebo
 - ii. učinit vůči SPCoM právní úkon směřující k platnému ukončení smlouvy o poskytování služeb na přenášeném čísle (dále též „ukončení smlouvy“), a to zejména doručením výpovědi (dle Všeobecných podmínek či podmínek příslušné smlouvy), či uzavřením dohody o ukončení smlouvy (např. smlouvy o poskytování služeb na dobu určitou).
2. Byl-li platně učiněn úkon směřující k ukončení smlouvy dle bodu IV. 1. ii. (např. byla podána platná výpověď smlouvy vztahující se k přenášenému číslu), vystaví SPCoM účastníkovi kód potvrzující, že smlouva o poskytování služeb bude ukončena a že dotčené číslo/dotčená čísla lze přenést (dále též „ČVOP“). Tento kód SPCoM vystaví prostřednictvím SMS (bude-li k dispozici telefonní číslo účastníka) nebo bude sdělen účastníkovi při vyřizování ukončení smlouvy.
3. SPCoM po ověření dotčených telefonních čísel, která mají být přenesena, vystaví ČVOP, pokud přenášené číslo: (i) je přenositelné dle zákona, (ii) užívá účastník na základě smlouvy, která má být ukončena, (iii) není již obsaženo v jiné ověřené objednávce pro přenos, (iv) je aktivní v síti SPCoM, (v) není v síti SPCoM evidované jako odcizené. Žádost však bude odmítnuta v případě, že (i) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací (ii) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla, nebo (iii) se jedná se o telefonní číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům. Požadavek na přenos telefonního čísla účastníka do sítě přejímajícího poskytovatele nemusí být ze strany opouštěného poskytovatele akceptován rovněž v případě, že v době žádosti eviduje opouštěný poskytovatel vůči účastníkovi pohledávky po splatnosti, případně nebylo uhrazeno odškodnění za předčasné ukončení smlouvy.
4. Byl-li vystaven ČVOP, účastník jej sdělí přejímajícímu poskytovateli pro úspěšné provedení procesu přenosu. ČVOP je platný 60 kalendářních dní. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení smlouvy o poskytování služeb s tím, že přenos může být uskutečněn i později v souladu s bodem IV.5. Účastník může v průběhu platnosti stávajícího ČVOP požádat o vystavení nového ČVOP, a to způsobem uvedeným v bodě IV.2. Vystavením nového ČVOP se původní ČVOP ruší.
5. Vystavením ČVOP se původní plánované datum ukončení smlouvy o poskytování služeb mění tak, že poskytování služeb bude ukončeno až k okamžiku přenesení čísla (např. pokud účastník podal výpověď a současně/následně požádal o vydání čísla oprávnění pro přenos, nebude číslo zrušeno, ale přeneseno); do té doby budou služby poskytovány dle Všeobecných obchodních podmínek a aktuálního Ceníku (účastník po stanoveném datu ukončení smlouvy ztrácí nárok na využití marketingové nabídky SPCoM či jiné poskytované slevy). Pokud však nejpozději 2 pracovní dny před původním plánovaným datem ukončení smlouvy účastník požádá o zrušení ČVOP nebo uplyne jeho platnost, platí původní žádost o zrušení čísla k původně plánovanému datu. Uplyne-li doba platnosti aktuálně platného ČVOP po původně plánovaném datu ukončení smlouvy, aniž by došlo k přenosu čísla a účastník ani nepožádal o vystavení nového ČVOP, ke zrušení čísla a k ukončení smlouvy/poskytování služeb nedojde.
6. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však tři pracovní dny před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).
7. Pokud byl k telefonnímu číslu vystaven ČVOP, který je stále platný, nebo pokud byl v doručené objednávce přenosu uveden odpovídající OKÚ, nelze: (i) zpracovat žádost o převod čísla na jiného účastníka, (ii) měnit platební metodu, (iii) deaktivovat telefonní číslo, (iv) převádět číslo na jiný zákaznický účet, (v) měnit nastavení služeb/tarifu dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu.
8. Smlouva mezi účastníkem a SPCoM je ukončena ke dni přenesení čísla, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením čísla však nezaniká účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči SPCoM vzniklé na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Využil-li účastník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na základě které získal od SPCoM slevu či jakékoliv jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany

účastníka tato podmínka splněna, má SPCoM nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které účastník od SPCoMu získal.

9. Účastník má právo přenést telefonní číslo také do 1 měsíce poté, kdy dojde k ukončení příslušné smlouvy o poskytování služeb. V takovém případě je nutné deaktivované telefonní číslo zdarma aktivovat.

10. Při použití OKÚ není možné učinit komplexní objednávku přenesení čísla, která by obsahovala více telefonních čísel.

11. Odchozí přenos telefonního čísla ze sítě SPCoM je zdarma.

Článek V. Závěrečná ustanovení

1. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla a nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu 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. Pokud je k náhradě povinný SPCoM, poskytne ji ve výši stanovené právními předpisy jako minimální ve smyslu zákona a zejména prováděcí vyhlášky MS č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady – tzn.:

Paušální náhrada a její výše

Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že v rámci portace nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde:

- a. ke zpoždění (dále jen „zpoždění“);
- b. ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby (dále jen „zneužití“); nebo
- c. k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace (dále jen „nedodržení termínu práce“).

Výše paušální náhrady činí:

- a. při zpoždění 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč. Je-li převáděno současně více čísel u jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než 10 čísel, snižuje se výše paušální náhrady podle předchozí věty tohoto odstavce za jedenácté a každé další číslo na polovinu;
- b. při zneužití 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím;
- c. v případě nedodržení termínu práce: 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

Podmínky přiznání paušální náhrady

- a. Předpokladem pro přiznání paušální náhrady je podání včasné písemné žádosti o přiznání paušální náhrady (dále jen „žádost“). Podání žádosti je možné na adrese sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu či klientské zóny účastníka. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny ve čl. II. odst. 6. Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací společnosti SPCoM s.r.o. a ve čl. V. odst. 5 Podmínek přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu společnosti SPCoM.
- b. Žádost účastníka musí být odůvodněna tak, aby bylo zřejmé, z jakého důvodu účastník o přiznání paušální náhrady žádá. V žádosti uvede účastník také číslo bankovního účtu, na který poskytovatel náhradu v souladu s těmito podmínkami vyplatí. Žádost vyřídí poskytovatel do 1 měsíce od doručení.

Vyplacení paušální náhrady

- a. Bude-li žádost účastníka shledána oprávněnou, bude účastníkovi paušální náhrada poskytnuta do 1 měsíce ode dne vyřízení žádosti, a to přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování (či vyúčtováních, pakliže částka, která má být vrácena účastníkovi, převyšuje cenu účtovanou v následujícím vyúčtování; formou postupných zápočtů oproti vyúčtování bude postupováno až do úplného umoření takové pohledávky účastníka za poskytovatelem), je-li takové vyúčtování vystavováno poskytovatelem v souladu se smlouvou službě, která byla předmětem portace, nebo u které se změnil poskytovatel služby k žádosti účastníka, a není-li s účastníkem dohodnuto jinak.
- b. Jedná-li se o částku vyšší, než je účtovaná cena služeb v následujícím zúčtovacím období (či obdobích), nebo poskytovatel takové vyúčtování účastníkovi nevystavuje, uhradí poskytovatel tuto částku účastníkovi v hotovosti v sídle poskytovatele nebo převodním příkazem na účastníkem k tomu účelu sdělený účet, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.

2. SPCoM je oprávněn Podmínky přenositelnosti kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými právními předpisy.

3. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění (na internetových stránkách www.spcom.cz), nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

4. Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021.

5. Kontaktní údaje SPCOM pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele internetu:

SPCOM tímto stanovuje komunikační kanál mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem datovou schránku SPCOM – **fy6w5ck** (pro běžnou komunikaci lze užít i: +420 491 040 040, info@spcom.cz).

Objednávka změny poskytovatele internetu obsahuje alespoň: (i) ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu podle ust. § 34a odst. 5 písm. e) zákona o elektronických komunikacích a identifikaci zákazníka prostřednictvím specifického symbolu (uváděného na pravidelném vyúčtování za služby), (ii) jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele internetu a (iii) den, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout.