

Informace o přenositelnosti telefonních čísel VOIP služby, o tísňových voláních a o právu na paušální náhradu dle §34 odst. 11 ZEK

1. Přenositelnost čísel a služeb se řídí zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (zejména §34) (dále jen jako „ZEK“) a prováděcími právními předpisy (zejm. vyhláška č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu).
2. Poskytovatel zajistí, aby každý účastník, který o to požádá, si mohl **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.

Geografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování komunikace na fyzické umístění koncového bodu veřejné komunikační sítě.

Negeografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména číslo pro přístup ke službám na účet volaného, ke službám s vyjádřenou cenou a účastnické číslo veřejné mobilní komunikační sítě.

3. Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla VOIP poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, **nesmí přesáhnout 1 pracovní den**.
4. Účastník, který hodlá uzavřít smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (služba VOIP) s jiným podnikatelem zajišťujícím tuto službu, než se kterým má uzavřenou současnou smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „přejímající poskytovatel služby“), může zároveň přejímajícího poskytovatele služby, který proces přenesení čísla vede, požádat o zajištění přenesení čísla. V žádosti uvede alespoň:
 - své identifikační údaje,
 - identifikační údaje poskytovatele služby VOIP, od něž odchází (dále jen jako „opouštěný poskytovatel služby“),
 - číslo, o jehož přenesení se žádá,
 - ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby a
 - 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.

5. Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle předchozího odstavce vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku závazku ze smlouvy podle §63b odst. 10 ZEK.
6. Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného. Je-li to ujednáno ve smlouvě, má opouštěný poskytovatel služby právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného.

7. 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. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku 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 sazby dle předchozích vět tohoto odstavce. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.
8. Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby účastník, jehož závazek ze smlouvy skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.
9. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem (datum uvedené v jím podané žádosti). Účastník, 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.
10. V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu účastníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.
11. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší číslo, nesmí bránit procesu přenosu čísla.
12. Služba VOIP poskytovaná naší společností neumožňuje provádění tísňových volání.
13. Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel 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 účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000,- Kč.