

Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

1. Úvodní ustanovení

Tyto podmínky služby přenositelnost telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti TOPTEL Global s.r.o., IČ 29312558 se sídlem Sasina 45, Svitávka 679 32, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 73584 (dále jen „poskytovatel“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované TOPTEL (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům.

Službu zajišťuje poskytovatel na základě zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel. Poskytovatel podle § 34 odst. 1 ZoEK je povinen při realizaci přenesení telefonního čísla spolupracovat s ostatními podnikateli (opouštěný operátor, přejímající operátor) a zdržet se jednání, které by narušilo rychlost, bezpečnost a plynulost procesu přenosu.

2. Přenesení čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o přenesení čísla přejímajícímu operátorovi a sjedná s ním datum přenesení čísla a další náležitosti Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb. Na základě žádosti o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele. Přenesení čísla je bezplatné.

3. Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli, může požádat o přenos čísla ke společnosti TOPTEL Global, s.r.o. v jeho klientském centru, uvedeném na webových stránkách Poskytovatele, dále pak prostřednictvím e-mailu či dokumentem v listinné podobě, který bude doručen na adresu klientského centra TOPTEL Global, s.r.o.

4. Žádost o přenos telefonního čísla (objednávka) musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo, účastníka případně IČ, DIČ,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele,
- identifikaci přenášeného čísla, případně čísel,
- kontaktní telefonní číslo, email

- ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným operátorem (OKU)

- den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

5. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného operátora o přenesení čísla. Neposkytne-li účastník na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něj, jako by o přenesení čísla nepožádal. Účastník zároveň s podáním žádosti o přenesení svého telefonního čísla uzavře s Poskytovatelem smlouvu, ve které se dohodnou na datum přenesení čísla.

6. Lhůta pro realizace všech úkonů nezbytných pro přenesení čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem Služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky opouštěným poskytovatelem Služby od přejímajícího poskytovatele Služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele Služby dojde v den zániku závazku ze Smlouvy.

7. Na základě žádosti o přenesení telefonního čísla dojde k ukončení poskytování veřejné služby elektronických komunikací na přenášeném čísle u opouštěného poskytovatele, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla. Tato doba se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku závazku ze Smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo, případně na žádost účastníka. Poskytovatel opouštěného poskytovatele vyrozumí o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla nejpozději následující pracovní den po obdržení této žádosti.

8. Za účelem realizace přenosu telefonního čísla účastník uděluje Poskytovateli plnou moc opravňující Poskytovatele jednat jménem účastníka ve věci přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory.

9. Účastník může v rámci jedné žádosti požádat o přenesení více svých telefonních čísel. Každé z přenášených čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito Podmínkami. Pro všechna čísla přenášená na základě jedné žádosti a pod jedním OKÚ, musí být

pro jejich přenesení zvoleno stejné datum.

10. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s Poskytovatelem, a to v době mezi 06.00 – 19.00 h v případě

pevných čísel. V této době nebo její části nemusí být přenášeno telefonní číslo aktivní, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky.

11. Přejímající i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o přenos čísla v případě, že:

- telefonní číslo je již obsaženo v jiné žádosti či objednávce
- existují technické překážky bránící přenosu telefonního čísla
- na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

12. Přeje-li si účastník přenést své číslo od Poskytovatele k jinému poskytovateli Služby, účastník doručí nově zvolenému poskytovateli Služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o přenesení čísla. Přejímající poskytovatel služeb provádí přenesení čísla podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů. Na základě žádosti o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli Služby dojde k ukončení Smlouvy ve vztahu

k přenášnému číslu a k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle u Poskytovatele, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne

běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování Služby).

13. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušeno poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

14. Přenesením čísla nezaniká účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli, které vznikly za trvání a platnosti Smlouvy.

15. Využívá-li účastník, který je spotřebitelem, u Poskytovatele předplacené služby, Poskytovatel na žádost takového účastníka podanou nejpozději

do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy vrátí účastníkovi zbývající zůstatek předplatného.

16. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde

k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele Služby. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi 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 úhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.

17. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.toptel.cz, nebude-li výslovně stanoveno pozdější termín účinnosti.

Tyto podmínky pro přenesení telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8. 2023