

PODMÍNKY PŘENOSITELNOSTI TELEFONNÍHO ČÍSLA

(platné od 1.1.2022)

Společnost AZPO Group s.r.o. jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, tímto informuje účastníky o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel v souladu s ustanovením § 34, § 63, § 63a a § 63b zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci přenositelnosti čísel jsou určeny prováděcím předpisem, jež je k nahlédnutí na internetových stránkách Českého telekomunikačního úřadu.

Přenesení čísla od jiného poskytovatele služeb ke společnosti AZPO Group s.r.o.

- 1) Účastník přejímajícího poskytovatele (tj. společnost AZPO Group s.r.o.) **může požádat o zajištění přenesení telefonního čísla přímo společností AZPO Group s.r.o.** Přenesení telefonního čísla je zahájeno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.

V žádosti účastník uvede zejména:

- a) identifikační údaje účastníka (jméno, příjmení nebo obchodní firmu či název účastníka, trvalé bydliště, sídlo nebo místo podnikání),
- b) identifikaci opouštěného poskytovatele služby (tj. podnikatele, se kterým měl účastník dosud uzavřenou smlouvu),
- c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá,
- d) **ověřovací kód účastníka (OKU)** pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby,
- e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout;

- 2) Druhým způsobem je **přenesení telefonního čísla prostřednictvím ČVOP kódu**. V takovém případě je Účastník povinen učinit u opouštěného poskytovatele jednání směřující k ukončení smlouvy a zároveň u opouštěného poskytovatele podat žádost o přenesení telefonního čísla. Opouštěný poskytovatel vystaví Účastníkovi ČVOP kód, tj. unikátní číselný kód obsahující číslo výpovědi opouštěného operátora. Platnost ČVOP kódu je 60 dnů. Přenesení telefonního čísla je zahájeno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- 3) Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytneli účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 4) Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- 5) Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 6) K zániku smlouvy u opouštěného poskytovatele dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí Poskytovatele podle § 34 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo nebo na žádost Účastníka.
- 7) Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10 zákona o elektronických komunikacích.

- 8) Pokud závazek ze smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty podle předchozího odstavce, není účastníkovi na tomto telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 9) Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby nesmí být delší než 6 hodin.
- 10) Přenesení telefonního čísla není možné za situace, kdy doposud nebyla vyřízena dřívější žádost o přenesení daného telefonního čísla.
- 11) Pro úspěšné zakončení přenosu mobilního telefonního čísla a aktivaci přeneseného mobilního čísla je třeba vyměnit v době naplánovaného přenesení čísla SIM kartu opouštěného poskytovatele služby za SIM kartu společnosti AZPO Group s.r.o.

Přenesení čísla od AZPO Group s.r.o. k jinému poskytovateli

- 1) Za přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli nebude Účastník hradit společnosti AZPO Group s.r.o. poplatky.
- 2) Při **přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli se žádostí, aby jiný poskytovatel zajistil přenesení telefonního čísla**, Účastník sdělí přejímajícímu poskytovateli ověřovací kód účastníka, který je potřebný pro úspěšné provedení procesu přenosu. Ověřovací kód účastníka (OKU) je možno ověřit také prostřednictvím klientského účtu Účastníka či prostřednictvím zákaznického centra.
- 3) Při **přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli prostřednictvím ČVOP kódu** je Účastník povinen učinit jednání směřující k ukončení smlouvy a zároveň podat žádost o přenesení telefonního čísla (Účastník je oprávněn požádat o přenesení čísla i poté, co již učinil úkon směřující k ukončení smlouvy na telefonní službu). Poskytovatel vystaví Účastníkovi ČVOP kód, tj. unikátní číselný kód obsahující číslo výpovědi opouštěného operátora. Platnost ČVOP kódu je 60 dnů. ČVOP kód je možno ověřit také prostřednictvím zákaznického centra. Nepřenesel-li Účastník telefonní číslo ke dni uplynutí výpovědní lhůty, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi poskytovat služby po dobu platnosti ČVOP až do okamžiku přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi, a to i v případě, že okamžik přenesení čísla k jinému operátorovi bude následovat až po uplynutí výpovědní lhůty (smlouva se o tuto dobu prodlužuje). Za takto poskytnuté služby je Účastník povinen Poskytovateli uhradit sjednanou cenu. V případě, že Účastník nevyužije vygenerovaného ČVOP kódu a do konce jeho platnosti nepřenesel své telefonní číslo k jinému operátorovi, platí, že Účastník vzal svoji výpověď zpět a nemá o ukončení Smlouvy zájem. Smlouva se v takovém případě obnovuje v původně sjednané době trvání a k výpovědi učiněné z důvodu přenosu telefonní číslo k jinému operátorovi se nepřihlíží.
- 4) K zániku smlouvy dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí Poskytovatele podle § 34 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo nebo na žádost Účastníka.
- 5) Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10 zákona o elektronických komunikacích.
- 6) Pokud závazek ze smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty podle předchozího odstavce, není účastníkovi na tomto telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 7) Přenesení telefonního čísla není možné za situace, kdy doposud nebyla vyřízena dřívější žádost o přenesení daného telefonního čísla.

- 8) Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu finančního vyrovnání, a to pouze ve výši a při splnění podmínek stanovených v dokumentu Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací. Informace o konkrétní výši požadovaného finančního vyrovnání a finanční kompenzace bude Účastníkovi sdělena bezplatně na jeho žádost učiněnou prostřednictvím zákaznického centra.
- 9) Přenesením čísla nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.
- 10) Využívá-li spotřebitel předplacené služby, Poskytovatel na žádost spotřebitele podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí spotřebiteli zbývající zůstatek předplatného. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle ceníku.
- 11) V případě že se Smlouva vztahuje na více telefonních čísel, přičemž Účastník požádá o přenesení pouze části telefonních čísel, smlouva zaniká pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení Účastník požádal. Ve vztahu k telefonním číslům, které nebyly přenosem dotčeny, smlouva trvá i nadále.
- 12) Skončí-li účastnická smlouva výpovědí ze strany Účastníka, má právo požádat o přenesení telefonního čísla po dobu 1 měsíce ode dne ukončení účastnické smlouvy.

Závěrečná ustanovení

- 1) Účastník má právo na finanční náhradu, pokud v souvislosti s přenesením čísla dojde ke zpoždění či zneužití přenosu čísla, a to ve výši stanovené Vyhláškou č. 529/2021 Sb. Výše náhrady je zveřejněna v dokumentu Informace o paušálních náhradách Účastníkovi při přenesení čísla, změně poskytovatele služby přístupu k internetu a při nedodržení termínů opravy a instalace.
- 2) Zúčastnění podnikatelé odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případech:
 - a. Telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce.
 - b. Existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla.
 - c. Na telefonní číslo se nevztahuje povinnost jeho přenositelnosti.
- 3) Přejímající poskytovatel služby zajišťuje dostupnost čísel tísňového volání od chvíle aktivace přenášeného čísla v jeho síti.