

Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

1. Úvodní ustanovení

Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti ARISTOTEL, a.s., IČ 61858005 se sídlem Praha 10, Tiskařská 257/10, zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2662 (dále jen „ARISTOTEL“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované ARISTOTEL (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům.

Službu zajišťuje ARISTOTEL 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 a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.

Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést svá telefonní čísla k novému poskytovateli (dále jen přejímajícímu poskytovateli), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla:

- uskutečnit právní úkon směřující k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u původního poskytovatele služby (dále jen opouštěný poskytovatel),
- uzavřít s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení čísla,
- právní úkon směřující k řádnému ukončení služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele uskutečnit nejpozději následující pracovní den po té, kdy dojde k doručení žádosti účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem na přenášeném čísle, a to v případě, že se jedná o mobilní číslo. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta 4 pracovních dnů na přenos čísla nezačala běžet.

Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem mezi 00.00 až 06.00 hod. v případě mobilních čísel a mezi 06.00 až 19.00 hod. v případě pevných čísel. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní a nemusí být také možné se dovolat na čísla tísňových linek.

2. Přenesení čísla

2.1. ARISTOTEL jako přejímající poskytovatel

Žádost (objednávka) o přenos čísla 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
- platné referenční číslo účastníka u opouštěného poskytovatele – platí pouze pro přenositelnost pevných čísel
- platný kód potvrzující ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele - platí pouze pro přenositelnost mobilních čísel

Po registraci žádosti sdělí ARISTOTEL účastníkovi identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu.

ARISTOTEL průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo e-mailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle ARISTOTEL jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

ARISTOTEL je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v ceníku služby přenositelnosti telefonních čísel, který je uveřejněn v čl. 7 těchto podmínek.

2.2. ARISTOTEL jako opouštěný poskytovatel

Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy opouštěným poskytovatelem služby je ARISTOTEL.

3. Ostatní ustanovení

U mobilního čísla je kód pro přenos (ČVOP) platný 60 kalendářních dní, u pevných čísel, kde se pro přenos používá Referenční číslo zákazníka, není platnost stanovena. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby prokazatelně doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a jsou splněny všechny podmínky Služby.

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 přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však pět pracovních dní před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).

4. Právo na paušální náhradu škody

Na paušální náhradu mají dotčení účastníci nárok v případech, kdy dojde k přenesení čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, poruší-li přejímající či opouštěný poskytovatel své zákonné povinnosti či nebudou-li dodrženy dohodnuté termíny opravy a instalace.

Transpozicí tzv. Evropského kodexu pro elektronické komunikace byla do zákona o elektronických komunikacích začleněna právní úprava změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

K posílení postavení spotřebitele došlo i vyhláškou č. 529/2021 Sb. - Vyhláška o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, která zavádí práva na paušální náhradu.

Vyhlášku připravilo Ministerstvo spravedlnosti ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Výše paušální náhrady, která bude účastníkům ve zmíněných případech náležet, nezávisí na posouzení jednotlivých poskytovatelů, ale je pevně dána výše zmíněnou vyhláškou, která stanovuje výše této náhrady pro jednotlivé situace.

Obecně platí, že paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den.

Např. dojde-li k přenosu čísla či ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, má dotčený účastník nárok na náhradu ve výši 200 Kč za každý započatý den prodlení.

Vyhláška předjímá i situace, kdy je poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností po delší dobu. Počínaje šestým dnem trvání prodlení je tak paušální náhrada navýšena na 400 Kč za každý započatý den takového prodlení.

Dle předmětné vyhlášky musí poskytovatelé zveřejnit tyto informace na svých webových stránkách jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem a uveřejnit je, či odkaz na ně, vždy společně s informacemi o postupu při přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

K výše uvedenému dále ČTÚ doplňuje, že touto novou úpravou paušálního odškodnění není dotčeno právo účastníků domáhat se náhrady škody dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

ČTÚ je oprávněn rozhodovat případné spory mezi účastníky a poskytovateli týkající se poskytnutí této paušální náhrady.

5. Ustanovení společná

Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby bude odmítnuta v případě, že:

- není splněna podmínka ukončení poskytování služby u opouštěného poskytovatele, pokud se přejímající a opouštěný poskytovatel nedohodnou jinak,
- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce na přenos čísla,
- existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací,
- jedná se o číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům, - jedná se o interní číslo k očíslování služeb.

6. Ustanovení společná a závěrečná

ARISTOTEL 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 webových stránkách www.aristotel.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2024.

7. Ceník přenositelnosti čísel

Služba přenesení účastnického čísla je bezplatná.