

PODMÍNKY SLUŽBY PŘENOSITELNOSTI ČÍSEL A ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky služby přenositelnost čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu upravují práva a povinnosti společnosti United Networks SE, IČ 03579051 se sídlem Nepomucká 1232/215, 32600 Plzeň (dále jen „United Networks SE“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované United Networks SE (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům.

Službu zajišťuje United Networks SE na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s vyhláškou 58/2022 Sb. - o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.

Přenositelnost čísel

Pro úspěšné přenesení čísla účastníka je třeba předložit United Networks SE tzv. ověřovací kód účastníka (dále jen jako „OKU“), který je nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi účastníkem a společností United Networks SE po 1. 4. 2020. U smluv uzavřených před tímto datem byl každému účastníkovi zákonem stanoveným způsobem přidělen OKU kód pro každé jednotlivé číslo nebo blok čísel (10, 100 nebo 1000 čísel po sobě jdoucích). OKU plní funkci základní identifikace čísla a označení dosavadního operátora, když v případě:

- mobilního síťového operátora označuje v OKU číslo na pozici 2 a 3 síťového operátora T-Mobile Czech Republic a.s. číslo 11, síťového operátora O2 Czech Republic a.s. číslo 12, síťového operátora Vodafone Czech Republic a.s. číslo 13 a síťového operátora Nordic Telecom s.r.o. číslo 14
- pevného síťového operátora označuje v OKU číslo na pozici 2 až 4 konkrétního pevného síťového operátora dle identifikace stanovené Českým telekomunikačním úřadem

1. Přenesení čísla od jiného poskytovatele služeb ke společnosti United Networks SE jako přejímajícímu poskytovateli

1.1. Přenesení čísla s OKU

Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb (dále jen jako „opouštěný poskytovatel“) a přenést své číslo k novému poskytovateli (dále jen přejímajícímu poskytovateli), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla uskutečnit právní jednání ve formě žádosti o zajištění přenesení čísla vůči přejímajícímu poskytovateli. Účastník v této žádosti uvede zejména své identifikační údaje své osoby a osoby opouštěného poskytovatele, číslo, o jehož přenesení žádá, OKU a datum, ke kterému si přeje číslo přenést. Datum zvolené účastníkem ovšem nesmí být dřív než čtvrtý pracovní den následující po dni podání žádosti. Zároveň účastník musí uzavřít s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem v 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.

Přejímající poskytovatel je pak povinen tuto žádost zpracovat, ověřit její náležitosti. Za účelem ověření těchto náležitostí může přejímající poskytovatel požadovat od účastníka potřebnou součinnost nezbytnou k ověření jeho totožnosti. V případě, že účastník přejímajícímu poskytovateli tuto součinnost neposkytne, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.

Řádně učiněnou žádost provedenou účastníkem přejímající poskytovatel služeb neprodleně ve lhůtě do 1 pracovního dne ode dne podání žádosti zašle opouštěnému poskytovateli. Společně s ním pak přejímající poskytovatel zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží od přejímajícího poskytovatele informace o podané žádosti,

nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení.

1.2. Přenesení čísla s ČVOP

V případě, že účastník nemá zájem o přenesení čísla způsobem uvedeným v čl. 2.1, může postupovat následovně:

Účastník musí u čísla, které chce přenést, nejprve platně ukončit smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací u opouštěného poskytovatele služeb a současně musí u opouštěného poskytovatele podat žádost o přenesení tohoto čísla. Opouštěný poskytovatel vystaví účastníkovi jako doklad o platném ukončení smlouvy tzv. číslo oprávnění pro přenos neboli ČVOP. ČVOP je čtrnáctimístný autorizační kód, který je vystaven ke konkrétnímu číslu a indikuje, že je toto číslo způsobilé k přenosu od opouštěného poskytovatele služeb. ČVOP má s výjimkou předplacených služeb časovou platnost 60 dnů. Účastník posléze s přejímajícím poskytovatelem uzavře Smlouvu a současně u něj musí pomocí žádosti požádat o přenesení čísla. Navíc oproti náležitosti žádosti uvedené v čl. 2.1 musí účastník k žádosti přidat i jemu přidělený ČVOP.

Řádně učiněnou žádost s ČVOP provedenou účastníkem přejímající poskytovatel služeb neprodleně, ve lhůtě do 1 pracovního dne ode dne podání žádosti s ČVOP, zašle opouštěnému poskytovateli. Společně s ním pak přejímající poskytovatel zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a společně provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží od přejímajícího poskytovatele informace o podané žádosti s ČVOP, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem v 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.

1.3. Přenesení pevného čísla prostřednictvím formuláře CAF

Účastník musí nejprve podat u přejímajícího poskytovatele žádost o přenesení pevného čísla prostřednictvím formuláře CAF. Platně vyplněnou žádostí na předloženém CAF formuláři účastník zmocňuje přejímajícího poskytovatele k ukončení smluvního vztahu k danému číslu s opouštěným poskytovatelem, a to právě z důvodu jeho přenesení. Současně s podáním žádosti na formuláři CAF účastník uzavře s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu. Formulář CAF musí obsahovat několik náležitostí:

- a) základní identifikační údaje účastníka
- b) základní identifikační údaje opouštěného poskytovatele
- c) pevné číslo, o jehož přenos účastník žádá
- d) referenční číslo účastníka u opouštěného poskytovatele
- e) datum, ke kterému si účastník přeje číslo přenést (tento den nesmí být dříve než třetí pracovní den následující po dni podání žádosti)

Řádně učiněnou žádost na formuláři CAF provedenou účastníkem přejímající poskytovatel služeb neprodleně, ve lhůtě do 1 pracovního dne ode dne podání žádosti na formuláři CAF, zašle opouštěnému poskytovateli. Společně s ním pak přejímající poskytovatel zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a společně provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží o přejímajícího poskytovatele informace od podané žádosti na formuláři CAF, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem v 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.

1.4. Další podmínky pro přenesení čísla

Kromě výše uvedených náležitostí musí účastník dále splňovat:

- účastník musí mít v případě přenesení fyzicky u sebe nejméně dva pracovní dny před

plánovaným datem přenesení čísla SIM kartu přejímajícího operátora. To je nezbytné z důvodu úspěšného ukončení přenosu čísla a aktivace přeneseného čísla v síti přejímajícího poskytovatele. Z toho důvodu je třeba v době naplánovaného přenesení čísla vyměnit SIM kartu opouštějícího poskytovatele za SIM kartu poskytovatele přejímajícího.

- pro úspěšné přenesení pevného čísla je nezbytné, aby byl účastník technicky připraven k realizaci pevné služby, která může například znamenat instalaci nezbytných zařízení.

V případě, že všechny podmínky pro přenesení čísla nemohou být splněny dva dny před plánovaným datem přenesení, dohodne se přejímající poskytovatel s účastníkem na pozdějším datu přenesení.

O datu, které účastník uvádí v žádosti musí být přejímající poskytovatel informován minimálně jeden den před plánovaným datem přenesení.

2. Přenesení čísla od společnosti United Networks SE k jinému poskytovateli služeb

2.1. Přenesení čísla s OKU

Účastník, který má zájem změnit současného poskytovatele služeb společnost United Networks SE (dále jen jako „opouštěný poskytovatel“) a přenést své čísla k novému poskytovateli (dále jen přejímajícímu poskytovateli), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla uskutečnit právní jednání ve formě žádosti o zajištění přenesení čísla vůči přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel společně s přejímajícím poskytovatelem zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a společně provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží od přejímajícího poskytovatele informace o podané žádosti, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení. Smlouva mezi opouštěným poskytovatelem a účastníkem končí dnem přenesení čísla. Nedojde-li z nějakého důvodu k přenesení čísla, pokračuje Smlouva za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem v 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.

2.2. Přenesení čísla s ČVOP

V případě, že účastník nemá zájem o přenesení čísla způsobem uvedeným v čl. 3.1, může postupovat následovně:

Účastník musí u čísla, které chce přenést, nejprve platně ukončit smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací u společnosti United Networks SE neboli opouštěného poskytovatele služeb a současně musí u opouštěného poskytovatele podat žádost o přenesení tohoto čísla. Opouštěný poskytovatel vystaví účastníkovi jako doklad o platném ukončení smlouvy tzv. číslo oprávnění pro přenos neboli ČVOP. ČVOP je čtrnáctimístný autorizační kód, který je vystaven ke konkrétnímu číslu a indikuje, že je toto číslo způsobilé k přenosu od opouštěného poskytovatele služeb. ČVOP má s výjimkou předplacených služeb časovou platnost 60 dnů. Účastník posléze postupuje podle pravidel přejímajícího poskytovatele služeb pro přenesení čísel.

Opouštěný poskytovatel společně s přejímajícím poskytovatelem zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží od přejímajícího poskytovatele informace o podané žádosti s ČVOP, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení. Smlouva mezi společností United Networks SE a účastníkem končí dnem přenesení čísla, případně dnem uplynutí výpovědní doby, podle toho, co nastane dříve. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem v 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.

2.3. Přenesení čísla prostřednictvím formuláře CAF

Účastník musí nejprve podat u přejímajícího poskytovatele žádost o přenesení čísla prostřednictvím formuláře CAF. Platně vyplněnou žádostí v předloženém CAF formuláři účastník zmocňuje přejímajícího poskytovatele k ukončení smluvního vztahu k danému číslu se společností United Networks SE jako opouštěným poskytovatelem, a to právě z důvodu jeho přenesení. Současně s podáním žádosti na formuláři CAF účastník uzavře s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu. Formulář CAF musí obsahovat několik náležitostí:

- a) základní identifikační údaje účastníka
- b) základní identifikační údaje opouštěného poskytovatele
- c) číslo, o jehož přenos účastník žádá
- d) referenční číslo účastníka u opouštěného poskytovatele
- e) datum, ke kterému si účastník přeje číslo přenést (tento den nesmí být dříve než třetí pracovní den následující po dni podání žádosti)

Opouštěný poskytovatel společně s přejímajícím poskytovatelem zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly a společně provedou veškeré úkony nezbytné k přenesení čísla nejpozději počátkem třetího pracovního dne ode dne, kdy opouštěný poskytovatel služeb obdrží o přejímajícího poskytovatele informace od podané žádosti na formuláři CAF, nedohodne-li se účastník s přejímajícím poskytovatelem na pozdějším datu přenesení. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem v 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.

V případě přenesení pevných čísel platí, že při ukončení hlavního čísla (nebo hlavního rozsahu) linky dochází k ukončení vedlejšího čísla (nebo vedlejšího / souvisejícího rozsahu), není-li toto vedlejší číslo/rozsah přenášen stejnou žádostí, případně jinou žádostí s termínem přenesení ve stejném dni jako číslo/rozsah hlavní.

3. Ostatní ustanovení

V případě, že účastník v postavení spotřebitele uzavřel smlouvu s přejímajícím poskytovatelem prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupí, přenesení čísla neproběhne v případě, že je odstoupení od smlouvy přejímajícímu poskytovateli doručeno zpravidla nejméně dva pracovní dny před naplánovaným přenesením čísla. Pokud bude odstoupení od smlouvy přejímajícímu poskytovateli doručeno po této lhůtě, tak od smlouvy účastník platně odstoupil, ale k přenesení čísla již došlo. V takovém případě je na účastníkovi, aby sám podnikl kroky potřebné pro zachování aktivního přenášeného čísla.

Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech.

Lhůta pro přenesení čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí dva pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o zajištění přenesení čísla doručena přejímajícím poskytovatelem služby poskytovateli opouštěnému. Následující pracovní den po uplynutí těchto dvou pracovních dní na přenos čísla, dochází k zániku smlouvy mezi opouštěným poskytovatelem a účastníkem.

4. Ustanovení společná

V případě selhání procesu přenesení čísla United Networks SE znovu aktivuje 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.

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

- nejsou splněny náležitosti žádosti o přenos čísla
- číslo je již obsazeno v jiné objednávce na přenos čísla
- existují technické překážky bránící přenesení čísla
- na 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

5. Nárok účastníka na paušální náhradu, pokud dojde ke přenesení čísla se zpožděním:

- 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 100,- Kč za každý započatý den prodlení.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Účastník je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby účastník mohl poskytovatele služby přístupu k internetu změnit tak, aby byl zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li to technicky možné. Na změně poskytovatele se podílí účastník, nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „přejímající poskytovatel“) a United Networks SE jako stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel“).

Účastník musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a dohodnout s přejímajícím poskytovatelem den, ke kterému má změna proběhnout.

Účastník může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny vede přejímající poskytovatel.

Účastník podá žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen „žádost o změnu“) u přejímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:

- a) identifikační údaje Účastníka;
- b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
- c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- d) den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;
- e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.

1. Postup, pokud je společnost United Networks SE opouštěným poskytovatelem

- a) Na základě žádosti o změnu dojde k ukončení smlouvy v rozsahu služeb, které jsou předmětem změny, a to okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí United Networks SE o aktivaci služby.
- b) United Networks SE po doručení žádosti o změnu neprodleně sdělí účastníkovi ověřovací kód pro změnu služby, není-li tento kód již uveden ve smlouvě.
- c) Lhůta pro realizaci změny činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu United Networks SE od přejímajícího poskytovatele.
- d) United Networks SE žádost o změnu ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle United Networks SE přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.
- e) United Networks SE odmítne žádost o změnu v případě, že
 - i. eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
 - ii. v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
 - iii. žádost o změnu neobsahuje údaje uvedené v obsahu žádosti o změnu, jak je shora popsáno pod písm. a) až e) u popisu obsahu žádosti o změnu.

2. Postup, pokud je společnost United Networks SE přejímajícím poskytovatelem

- a) Nový účastník může požádat United Networks SE o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V takovém případě musí s United Networks SE uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k poskytovateli žádá.
- b) United Networks SE vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny.

- c) United Networks SE je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu United Networks SE potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
 - d) United Networks SE zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby United Networks SE. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
 - e) United Networks SE je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávku změny poskytovatele beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. Od obdržení žádosti o změnu poskytovatele nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
 - f) Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu United Networks SE jako přejímajícím poskytovatelem. United Networks SE neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.
3. Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí United Networks SE na své náklady.
 4. Nárok účastníka na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním:
 - a) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby;
 - b) Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 100,- Kč za každý započatý den prodlení.

Ustanovení závěrečná

United Networks SE je oprávněn tyto Podmínky služby přenositelnost čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy.

Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.u-n.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby přenositelnost čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2022.

Za přenesení čísla formou Jednoduché objednávky a přenesení ISDN linky či série čísel formou Komplexní objednávky není účtován žádný poplatek, přenesení čísla nebo změna poskytovatele služby přístupu k internetu je poskytováno bezplatně jako součást služby elektronických komunikací. Za přenos čísla z naší sítě do sítě jiného poskytovatele ani od jiného poskytovatele do naší sítě se žádný poplatek zákazníkům neúčtuje.