

Podmínky přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu společnosti SOFTEX NCP s.r.o.,

se sídlem Růžová 1426, 434 01, IČO 62243608, DIČ CZ62243608, společnost je vedená u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem – spisová značka C 8233 (dále jen „**Poskytovatel**“) vydané v souladu s ustanoveními § 34 a 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích, dále jen „**ZoEK**“) a v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „**vyhláška o podmínkách přenositelnosti**“).

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto **Podmínky přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu** (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti Poskytovatele a práva a povinnosti zákazníka, který má zájem využívat veřejně dostupné služby elektronických komunikací Poskytovatele, nebo který využívá veřejně dostupné služby elektronických komunikací Poskytovatele a má zájem přejít k jinému poskytovateli (dále jen „**zákazník**“). Podmínky upravují postup při poskytování služby přenositelnosti telefonních čísel a veřejné komunikační sítě a postup poskytování služby změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 2) Pojmy nedefinované v těchto Podmínkách mají stejný význam jako definice pojmů obsažené ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále také jako „**Smlouva**“) a ve Všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“).

II. PŘENOSITELNOST TELEFONNÍCH ČÍSEL

- 1) Služba přenositelnosti telefonních čísel ve veřejné komunikační síti (dále také jako „**služba přenosu čísla**“) umožňuje zákazníkům ponechat si jimi užívané telefonní číslo.
- 2) Podmínky upravují přenos telefonních čísel v rámci veřejné mobilní komunikační sítě a přenos v rámci veřejné pevné komunikační sítě. Podmínky přenositelnosti se nevztahují na přenositelnost mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí.
- 3) Na službě přenosu čísla se podílí:
 - a) zákazník;
 - b) nový poskytovatel veřejně dostupné interpersonální komunikační služby založené na číslech (dále též „**přejímající poskytovatel služby**“);
 - c) původní (stávající) poskytovatel veřejně dostupné interpersonální komunikační služby založené na číslech (dále též „**opouštěný poskytovatel služby**“).
- 4) Pro přenesení telefonního čísla je potřebný ověřovací kód pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „**OKU kód**“), který je součástí příslušné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím OKU kódu je možné přenést vždy pouze jedno telefonní číslo.
- 5) Služba přenosu čísla je zákazníkovi poskytovaná bezplatně.

III. POSKYTOVATEL JAKO PŘEJÍMAJÍCÍ POSKYTOVATEL SLUŽBY

- 1) Poskytovatel umožňuje přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele. Za tímto účelem kontaktuje zákazník Poskytovatele jako přejímajícího poskytovatele služby s žádostí o zajištění přenesení telefonního čísla. Zákazník zároveň s Poskytovatelem uzavře Smlouvu, pokud smlouvu s Poskytovatelem neuzavřel již dříve.
- 2) Žádost zákazník podává osobně na pobočce Poskytovatele, případně jiným způsobem, kterým Poskytovatel umožňuje uzavření Smlouvy v souladu s Všeobecnými podmínkami.
- 3) V žádosti o změnu poskytovatele a zajištění přenosu telefonního čísla k Poskytovateli zákazník uvede zejména:
 - a) identifikační údaje zákazníka;
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby (alespoň obchodní firmu/název);
 - c) telefonní číslo, o jehož přenesení zákazník žádá;
 - d) OKU kód vydaný opouštěným poskytovatelem služby; a
 - e) den, ke kterému má přenos čísla proběhnout.

- 4) Bez uvedení těchto údajů nelze začít proces přenesení čísla u přejímajícího poskytovatele služby.
- 5) Poskytovatel jako přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost zákazníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla. Neposkytne-li zákazník na výzvu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.
- 6) Poskytovatel neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje zákazníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby.
- 7) Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti zákazníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti zákazníka o přenesení čísla, včetně OKU kódu, a okamžiku zániku závazku ze smlouvy (dále také jako „objednávka přenesení“).
- 8) Telefonní číslo bude mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby přeneseno nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dnů, která začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby, nebo pozdějším dnem, pokud si to zákazník a Poskytovatel sjednají (např. kvůli nutnosti doručení SIM karty či kvůli požadavku zákazníka zachovat dobu závazku u opouštěného poskytovatele služby).
- 9) Přejímající i opouštěný poskytovatel služby společně zajišťují, aby poskytované služby na sebe navazovaly. Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele kontaktuje Poskytovatel jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu zákazníka s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu v případě, že je nutná jeho spolupráce.
- 10) Počátkem následujícího pracovního dne po uplynutí lhůty v čl. III odst. 8 Podmínek, tedy začátkem třetího pracovního dne, dojde k zániku závazku ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací u opouštěného poskytovatele služby a k aktivaci telefonního čísla u Poskytovatele. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku závazku ze smlouvy je kratší (než dva pracovní dny), k přenesení čísla nedošlo nebo pokud o to požádá zákazník. To znamená, že požádá-li zákazník o přenesení čísla méně než dva pracovní dny před koncem závazku ze smlouvy, není zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 11) Přejímající poskytovatel služby se může se zákazníkem dohodnout na přenesení čísla v pozdější pracovní den, v takovém případě k přenesení dojde v dohodnutý den, který přejímající poskytovatel uvedl v objednávce přenesení. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému se zákazníkem. Telefonní číslo bude v každém případě aktivované do 1 pracovního dne od data, které bylo se zákazníkem ujednáno.
- 12) Zákazník, jehož závazek ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací u opouštěného poskytovatele služby skončil výpovědí, si může přenést číslo k Poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.
- 13) Smlouva, kterou mezi sebou uzavřou Poskytovatel a zákazník při žádosti o přenesení čísla, nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla k Poskytovateli jako přejímajícímu poskytovateli.
- 14) Poskytovatel přenos telefonního čísla neprovede pokud:
 - a) zákazník neuvede všechny údaje nezbytné pro zajištění přenositelnosti čísla (zejména přenášené telefonní číslo a OKU kód);
 - b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení;
 - c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla; nebo
 - d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle ZoEK nebo vyhlášky č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací.
- 15) Doba, po kterou není zákazníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací (číslo není aktivní), nepřesáhne dobu stanovenou platnou a účinnou právní úpravou.
- 16) Pokud skončí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená s opouštěným poskytovatelem služby dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle čl. III. odst. 8 těchto Podmínek z jiného důvodu než pro přenesení čísla (např. dřívějším uplynutím výpovědní doby), není při přenesení zaručeno přímo navazující poskytování služby na přenášeném telefonním čísle. Žádost o přenesení čísla je v případě zájmu o přímou návaznost poskytování služeb elektronických komunikací nutné podat nejpozději 3 dny před uplynutím výpovědní doby.
- 17) V případě, že se zvyšuje cena za volání na přenesené telefonní číslo, Poskytovatel umožní zákazníkovi získat bezplatnou informaci o přeneseném telefonním čísle sloužící ke zjištění ceny volání na toto telefonní číslo, například prostřednictvím ceníku dostupného na internetových stránkách Poskytovatele.

IV. POSKYTOVATEL JAKO OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL SLUŽBY

- 1) Poskytovatel umožňuje přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli, čímž zároveň dojde k ukončení poskytování příslušné veřejně dostupné interpersonální komunikační služby založené na číslech, a to ke dni přenesení telefonního čísla. Za přenesení čísla odpovídá přejímající poskytovatel služby.
- 2) Pokud zákazník požádá u přejímajícího poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla k tomuto poskytovateli, postupuje Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby v součinnosti s přejímajícím poskytovatelem služby tak, aby bylo telefonní číslo přeneseno nejpozději do konce druhého pracovního dne ode dne, kdy Poskytovatel obdrží od přejímajícího poskytovatele informaci o podané žádosti o přenesení telefonního čísla (od obdržení objednávky přenesení). Zákazník se může s přejímajícím poskytovatelem dohodnout na pozdějším datu přenesení. Smlouva zákazníka s Poskytovatelem bude ukončena dnem přenesení telefonního čísla.
- 3) Nedojde-li k přenesení telefonního čísla, pokračuje Smlouva za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení. Poskytovatel zákazníkovi znovu aktivuje číslo a službu za stejných podmínek, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby. V takovém případě Poskytovatel již deaktivované číslo zdarma aktivuje.
- 4) Zákazník má možnost rovněž nejdříve Smlouvu s Poskytovatelem vypovědět a teprve poté požádat přejímajícího poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla, k přenesení čísla tak může za výše uvedených podmínek dojít i ve výpovědní době, a to po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva zákazník výslovně nevzdá.
- 5) Nebyla-li Smlouva s Poskytovatelem jako opouštěným poskytovatelem služby ukončena již dříve, dojde k jejímu ukončení přenesením telefonního čísla.
- 6) Využil-li zákazník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na základě které získal od Poskytovatele slevu či jakékoli jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení Smlouvy nebude ze strany zákazníka tato podmínka splněna, má Poskytovatel nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které zákazník od Poskytovatele získal.
- 7) Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby na žádost zákazníka, který je spotřebitelem, využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného.
- 8) Pokud má zákazník s Poskytovatelem uzavřenou starší Smlouvu, jejíž součástí není OKU kód, sdělí Poskytovatel zákazníkovi OKU kód na požádání.

V. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

- 1) Služba změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále také jako „**služba změny poskytovatele**“) umožňuje zákazníkům změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné, a aby nedošlo k přerušení poskytování služby přístupu k internetu po dobu delší než 1 pracovní den.
- 2) Na službě změny poskytovatele se podílí:
 - a) zákazník;
 - b) nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „**prejímající poskytovatel služby přístupu k internetu**“);
 - c) původní (stávající) poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „**opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu**“).
- 3) Pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je potřebný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU kód), který je součástí příslušné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 4) Služba změny poskytovatele je zákazníkovi poskytovaná bezplatně. To nevyklučuje zpoplatnění zřízení přípojky, koncového bodu sítě, aktivací poplatek nebo jiné zpoplatnění zřízení služeb stanovené dle platného ceníku Poskytovatele, o kterém bude zákazník informován.

VI. POSKYTOVATEL JAKO PŘEJÍMAJÍCÍ POSKYTOVATEL SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

- 1) Zákazník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, a má zájem uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem, může požádat Poskytovatele jako přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu

o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

- 2) Zákazník v žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uvede alespoň:
 - a) své identifikační údaje;
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu;
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout; a
 - e) OKU kód vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.
- 3) Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti zákazníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti zákazníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 4) Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost zákazníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Neposkytne-li zákazník na výzvu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- 5) Poskytovatel poskytne zákazníkovi před změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a v jejím průběhu potřebné informace o změně.
- 6) Změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhne nejpozději ve lhůtě 4 pracovních dnů, která začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele služby přístupu k internetu opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu. Poskytovatel a zákazník si mohou sjednat i pozdější den změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 7) Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté se zákazníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 8) Ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu je nezbytné, aby u zákazníka měl Poskytovatel zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka a/nebo koncový bod sítě Poskytovatele). Proto si Poskytovatel vyhrazuje právo termín změny poskytovatele služby přístupu k internetu oznámením zrušit a navrhnout nový, pokud je to třeba k zajištění nezbytné součinnosti operátora dostupné sítě nebo opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu, případně žádost zákazníka zrušit, pokud není možné technologický bod pro poskytování služby zřídit.
- 9) Je-li to technicky proveditelné, a pokud zákazník nepožaduje jinak, Poskytovatel realizuje změnu poskytovatele služby přístupu k internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.
- 10) Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem.

VII. POSKYTOVATEL JAKO OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

- 1) Poskytovatel umožňuje zákazníkům změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.
- 2) Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu poskytuje své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 3) Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu objednávku změny poskytovatele služby přístupu k internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že zákazníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle ustanovení § 63c odst. 4 ZoEK.
- 4) Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem služby přístupu k internetu. Nebyla-li Smlouva ukončena již dříve, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, pokud není na žádost zákazníka okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně.

- 5) V případě, že ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu nedojde, Poskytovatel, bude-li to technicky možné, obnoví poskytování služby přístupu k internetu, a to až do doby, než dojde k úspěšné změně poskytovatele služby přístupu k internetu a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.

VIII. SLUŽBA JAKO SOUČÁST BALÍČKU SLUŽEB

- 1) Je-li rušená veřejně dostupná služba přístupu k internetu v balíčku se zařízením či jinými (např. doplňkovými) službami opouštěného poskytovatele služby, může mít změna poskytovatele služby přístupu k internetu dopady na další součásti balíčku a závazky zákazníka k opouštěnému poskytovateli služby (např. deaktivace doplňkových služeb závislých na přenášené službě přístupu k internetu nebo ztráta slevy na služby v rámci balíčku služeb).
- 2) Pokud opouštěný poskytovatel služby informuje Poskytovatele o existenci balíčku v objednávce přenesení nebo objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu, Poskytovatel o této skutečnosti informuje zákazníka a vyzve ho, aby Poskytovateli sdělil, jak s ostatními službami v balíčku naložit.
- 3) Poskytovatel ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace o existenci balíčku na základě pokynů zákazníka objednávku beze změny potvrdí, nebo uvede nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zruší. Jestliže Poskytovatel ani ve lhůtě dle předchozí věty od zákazníka neobdrží pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele potvrdit v případě, že rušená služba je v balíčku, je Poskytovatel oprávněn objednávku zrušit.
- 4) Doba mezi obdržením objednávky změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli služby přístupu k internetu a datem, k němuž má ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu dojít, nebude delší než 60 pracovních dnů. V případě překročení této doby (například z důvodu, že zákazník neposkytl veškeré požadované údaje k přenosu, případně se se zákazníkem nelze opakovaně spojit, apod.) a Poskytovatel je zároveň v pozici přejímajícího poskytovatele, se má za to, že zákazník vzal svůj požadavek na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu zpět a zároveň odstoupil od smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu s Poskytovatelem v případě, že příslušná smlouva již byla uzavřena.
- 5) Zákazník bude informován o tom, že souhlasí-li s pokračováním procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu a zároveň nesdělí opouštěnému ani přejímajícímu poskytovateli služby přístupu k internetu, jak s ostatními službami v balíčku naložit, budou v případě, že Poskytovatel je opouštěným poskytovatelem, ostatní služby v balíčku zachovány, bude-li to technicky možné (to neplatí v případě, že ostatní službu nebo služby v balíčku nelze poskytovat samostatně, případně jsou na službu přístupu k internetu nedílně vázané). V případě, že Poskytovatel je přejímajícím poskytovatelem, bude postupováno v souladu se smluvními podmínkami opouštěného poskytovatele.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy. Pravidla změn těchto Podmínek se řídí přiměřeně pravidly změny Všeobecných podmínek.
- 2) Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení Smlouvy a Všeobecných podmínek a případně dalších zvláštních podmínek služeb. V případě rozporu těchto Podmínek a jakéhokoliv ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek, platí přednostně ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
- 3) Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 15. 5. 2024.