



Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

Platnost od 1.9.2013

TeleUspory s.r.o.
Římská 103/12, 120 00 Praha 2
www.uspory.cz

Zapsaná v oddíle C, vložce 178856 obchodního rejstříku
vedená u Městského soudu v Praze, IČ 24836231

PODMÍNKY SLUŽEB

Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen "Podmínky přenositelnosti").

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky přenositelnosti upravují práva a povinnosti společnosti TeleUspory s.r.o., (dále jen "TU") a práva a povinnosti zákazníků veřejně dostupné telefonní služby poskytované na veřejné mobilní telefonní síti (dále jen "zákazník") v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel ve veřejných mobilních telefonních sítích (dále jen "Služba").

1.2. Služba umožňuje všem zákazníkům ponechat si jimi užívané mobilní telefonní číslo, popřípadě telefonní čísla, a to nezávisle na mobilním poskytovateli, který mu telefonní služby poskytuje. Služba je dostupná všem zákazníkům.

1.3. Službu zajišťuje TU 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, v platném znění, (http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/oop_10-10_2012-12_.pdf), kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.

1.4. Na přenesení mobilního telefonního čísla se podílí:

- a) zákazník
- b) nový poskytovatel mobilní telefonní služby (dále jako "přejímající poskytovatel")
- c) stávající poskytovatel mobilní tel. služby (dále jako "opouštěný poskytovatel")

1.5. Zákazník, který má zájem o změnu poskytovatele služeb a zároveň o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí pro úspěšné uskutečnění přenosu čísla platně ukončit smluvní vztah u opouštěného poskytovatele. Zákazník rovněž musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla. Právní úkon směřující k platnému ukončení poskytování služby na přenášeném čísle u opouštěného poskytovatele musí být proveden nejpozději následující pracovní den po té, kdy dojde k doručení žádosti zákazníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá zákazníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu upravujícího poskytování telefonní služby na přenášeném čísle.

1.6. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem, a to v časovém rozmezí od 0:00 hodin do 6:00 hodin. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní v síti žádného mobilního poskytovatele, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky 112. Nejpozději do 6:00 bude číslo v síti přejímajícího poskytovatele aktivováno.

1.7. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího poskytovatele, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost zákazníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se zákazník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

2. TU jako přejímající poskytovatel

2.1. Zákazník může požádat o přenos čísla k TU telefonicky, osobně na zákaznickém centru.

2.2. Žádost o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- a) Jméno, příjmení
- b) Korespondenční adresu

- c) Obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele
- d) Identifikaci přenášeného telefonního čísla, případně čísel
- e) Kontaktní telefon
- f) platný kód potvrzující ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele. Pokud nový účastník nemá platný kód podle písmene f), může jej TU předat i později po podání žádosti o přenos čísla, avšak nejpozději třetí pracovní den (do 12.00 hod) před předpokládaným dnem přenosu čísla (např. pokud je předpokládaným dnem přenosu pátek, je potřeba kód předat TU nejpozději v úterý do 12.00 hod).

2.3. Po zaregistrování kompletní žádosti přidělí TU žádosti zákazníka (dále jen „objednávka“) identifikační číslo, které zašle zákazníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu lze na žádost nového zákazníka změnit nejpozději druhý pracovní den (do 12.00 hod) před původně plánovaným datem přenosu, a to stejným způsobem, jakým zákazník žádá o přenos dle bodu 2.1 (např. pokud je původně plánovaným dnem přenosu pondělí, lze požádat o posunutí data přenosu nejpozději ve čtvrtek do 12.00 hod).

2.4. TU informuje nového zákazníka o průběhu procesu přenosu dle jeho volby prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Zákazník se rovněž může dotázat na stav objednávky na zákaznické lince, případně na zákaznickém centru.

2.5. Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele zašle TU jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu zákazníkovi informační SMS nebo e-mail spolu s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

2.6. V souvislosti s přenesením telefonního čísla bude zákazníkovi TU vydána nová SIM karta ke každému přenesenému telefonnímu číslu. Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou mezi sebou uzavřou TU a zákazník při žádosti o přenesení čísla, nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla k TU, jako přejímajícímu poskytovateli.

2.7. Telefonní čísla, která byla přenesena do sítě TU, budou automaticky aktivována nejpozději v 6:00 hod. sjednaného dne přenosu. V případě, že si zákazník nestihl vyzvednout novou SIM kartu nebo ji neobdržel (vydanou na základě žádosti o přenos čísla k TU) má možnost si tuto SIM kartu dočasně zablokovat na telefonním čísle 840 877 877, do doby než si novou SIM kartu převezme. Tímto však nejsou dotčeny povinnosti vyplývající účastníkovi ze smlouvy uzavřené s TU.

2.8. V případě, že k přenesení čísla účastníka k TU z jakéhokoliv důvodu nedojde, má zákazník povinnost do 15 pracovních dnů od zrušení objednávky vrátit TU nepoškozenou/nerozbalenou SIM kartu, kterou pro účely realizace služby od TU obdržel.

2.9. V případě, že k přenesení čísla účastníka k TU po podání objednávky z jakéhokoliv důvodu nedojde, může účastník ztratit nárok na využití časově či početně omezené marketingové nabídky TU.

2.10. TU je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v Ceníku.

3. TU jako opouštěný poskytovatel

3.1. V případě zájmu o změnu poskytovatele je zákazník povinen učinit právní úkon směřující k platnému ukončení smlouvy o poskytování služeb na přenášeném čísle (dále též (dále též „ukončení smlouvy“), a to zejména doručením výpovědi (dle Všeobecných podmínek či podmínek příslušné smlouvy), či uzavřením dohody o ukončení smlouvy (např. smlouvy o poskytování služeb na dobu určitou).

3.2. Byl-li takový úkon platně učiněn (např. byla podána platná výpověď smlouvy vztahující se k přenášenému číslu), vystaví TU zákazníkovi kód potvrzující, že smlouva o poskytování služeb bude ukončena a že dotčené číslo/dotčená čísla lze přenést (dále též „Číslo oprávnění pro přenos“). Tento kód TU vystaví

prostřednictvím SMS samoobsluhy nebo bude sdělen zákazníkovi při vyřizování ukončení smlouvy (na zákaznické lince).

3.3. TU ověří dotčená telefonní čísla, která mají být přenesena, a vystaví Číslo oprávnění pro přenos, pokud přenášené číslo:

- a) je přenositelné dle zákona,
- b) užívá zákazník na základě smlouvy, která má být ukončena,
- c) není již obsaženo v jiné ověřené objednávce pro přenos,
- d) je aktivní v síti TU,
- e) není v síti TU evidované jako odcizené,
- f) číslo není nepřenositelné dle bodu 4.1.

3.4. Číslo oprávnění pro přenos zákazník sdělí přejímajícímu poskytovateli pro úspěšné provedení procesu přenosu. Číslo oprávnění pro přenos je platné 60 kalendářních dní. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení smlouvy o poskytování služeb s tím, že přenos může uskutečněn i později v souladu s bodem 3.5. Zákazník může v průběhu platnosti stávajícího Čísla oprávnění pro přenos požádat o vystavení nového Čísla oprávnění pro přenos, a to způsobem uvedeným v bodě 3.2. Vystavením nového čísla oprávnění pro přenos se původní Číslo oprávnění pro přenos ruší.

3.5. Zákazník může v průběhu platnosti stávajícího Čísla oprávnění pro přenos požádat o vystavení nového Čísla oprávnění pro přenos, a to způsobem uvedeným v bodě 3.2. Vystavením nového čísla oprávnění pro přenos se původní Číslo oprávnění pro přenos ruší.

3.5. Vystavením Čísla oprávnění pro přenos se původní plánované datum ukončení smlouvy o poskytování služeb mění tak, že poskytování služeb bude ukončeno až k okamžiku přenesení čísla (např. pokud zákazník podal výpověď a současně/následně požádal o vydání čísla oprávnění pro přenos, nebude číslo zrušeno, ale přeneseno); do té doby budou služby poskytovány dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku (zákazník po stanoveném datu ukončení smlouvy ztrácí nárok na využití marketingové nabídky TU či jiné poskytované slevy). Pokud však nejpozději 2 pracovní dny před původním plánovaným datem ukončení smlouvy zákazník požádá o zrušení Čísla oprávnění pro přenos nebo uplyne platnost Čísla oprávnění pro přenos, platí původní žádost o zrušení čísla k původně plánovanému datu. Uplyne-li doba platnosti aktuálně platného Čísla oprávnění pro přenos po původně plánovaném datu ukončení smlouvy, aniž by došlo k přenosu čísla a zákazník ani nepožádal o vystavení nového Čísla oprávnění pro přenos, ke zrušení čísla a k ukončení smlouvy/poskytování služeb nedojde.

3.6. Zákazník 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). Zpracování tohoto požadavku bude potvrzeno vystavením Čísla oprávnění pro přenos, a to způsobem uvedeným v bodě 3.2.

3.7. Pokud bylo k telefonnímu číslu vystaveno Číslo oprávnění pro přenos, které je stále platné, nelze:

- a) nahradit přenášené telefonní číslo na SIM kartě jiným telefonním číslem (tzv. swap),
- b) zpracovat žádost o převod čísla na jiného zákazníka,
- c) měnit platební metodu (přecházet z předplacených služeb na vyúčtování a opačně),
- d) deaktivovat telefonní číslo,
- e) převádět číslo na jiný zákaznický účet,
- f) měnit nastavení služeb/tarifu dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu.

3.8. Smlouva mezi zákazníkem a TUem je ukončena ke dni přenesení čísla, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením čísla však nezaniká zákazníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči TU vzniklé na základě této smlouvy.

3.9. Využil-li zákazník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na základě které získal od TU slevu či jakékoliv jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany účastníka tato podmínka splněna, má TU nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které zákazník od TU získal.

4. Ustanovení společná

4.1. Nepřenositelná čísla:

- a) Čísla určená výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům mobilních poskytovatelů,
- b) Interní čísla, která mobilní operátoři používají k očíslování svých služeb (např. záznamová čísla).

4.2. Přenositelná čísla:

- a) Telefonní čísla určená v souladu s úpravou zákona o elektronických komunikacích.

4.3. Transparentnost cen

Za účelem zajištění transparentnosti cen při volání na telefonní čísla, která byla přenesena ze sítě TU k jinému poskytovateli, umožní TU zákazníkům získat informaci o umístění volaného telefonního čísla, a to prostřednictvím:

- a) Internetových stránek (informace bude zdarma dostupná všem účastníkům veřejně dostupné telefonní služby)
- b) Bezplatným hlasovým oznámením (hláska v českém jazyce, aktivována všem účastníkům TU, přičemž hláska je přehrávána pouze při volání na čísla účastníků, která nejsou v síti TU).

5. Ustanovení společná a závěrečná

5.1. TU je oprávněn Podmínky přenositelnosti kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými právními předpisy.

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

5.3. Tyto Podmínky přenositelnosti nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2013.