

# Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel

Poskytovatel:

Metropolitní s.r.o.

DIČ: CZ48172481 IČ : 48172481 Tel.: +420 569 333 333

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové C3848

Bankovní spojení: ČSOB, č.ú. : 254220388/0300

(dále jen „poskytovatel“)

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Podmínky přenositelnosti čísel“) upravují podmínky, za nichž společnost Metropolitní s.r.o. IČ:48172481, se sídlem Dobrovského 2366, 580 01Havlíčkův Brod (dále jen „Metropolitní s.r.o.“), umožňuje účastníkům čerpat službu přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“) a tvoří součást Smlouvy, a to spolu s Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“), podmínek týkajících se veřejně dostupných telefonních služeb, Ceníkem a Podmínkami zpracování osobních údajů.

1.2. Službu přenositelnosti telefonních čísel Poskytovatel poskytuje prostřednictvím provozovatele této služby, kterým je společnost IPEX TELCO a.s. se sídlem Roháčova 1095/77, 130 00 Praha, IČ: 08287627

1.3. Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli (dále jen „přejímající poskytovatel“), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla:

- a) 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“),
- b) uzavřít s přejímacím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnou s ním datum přenesení čísla,
- c) právní úkon směřující k řádnému ukončení služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele uskutečnit nejpozději následující pracovní den poté, kdy dojde k doručení žádost účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opuštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opuštěným 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.

1.4. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovních den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem mezi 00.00 – 06.00 hod. v případě mobilních čísel a mezi 06.00 – 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.

1.5. Podmínkou pro přenesení telefonních čísel ze sítě Poskytovatele je řádné ukončení a vypořádání služeb na přenášených telefonních číslech.

## **2. Přenesení čísla – Poskytovatel jako přejímající Poskytovatel**

2.1. Žádost (objednávka) o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- a) jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo, účastníka případně IČ, DIČ;
- b) identifikační údaje opuštěného poskytovatele;
- c) identifikaci přenášeného čísla, případně čísel;
- d) kontaktní telefonní číslo, email;
- e) platný OKU kód u opuštěného poskytovatele

2.2. Po registraci žádosti sdělí Poskytovatel účastníku identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu.

2.3. Poskytovatel průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo emailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

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

2.5. Přenos telefonních čísel je prováděn bezplatně.

## **3. Přenesení čísla – Poskytovatel jako opuštěný Poskytovatel**

3.1. Ustanovení pojednávající o jednání opuštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy opuštěným poskytovatelem služby je Poskytovatel.

## **4. Ostatní ustanovení**

4.1. Telefonní čísla se přenáší s Ověřovacím kódem účastníka (OKU). Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí dva pracovní dny a začíná běže prvním pracovním dnem následujícím pod ní, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a jsou splněny všechny podmínky Služby.

4.2. 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 nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

4.3. 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.)

4.4. Podmínky pro určení výše paušální náhrady. Zákazník má právo na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele Služby dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele Služby, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, a to následovně: Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

- a) Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení
- b) Zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu
- c) Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení.

Paušální náhradu zákazník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel. Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu u je Účastník/Zákazník povinen provést písemně včasnou reklamaci, tj. do dvou (2) měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v části a) až c).

## **5. Ustanovení společná**

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

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

## **6. Závěrečná ustanovení**

6.1. Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto Podmínky přenositelnosti čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2020.

6.2. Revize a doplnění o povinnou informační povinnost 1.8.2024.