



Podmínky služeb

Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Podmínky přenositelnosti“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Podmínky přenositelnosti upravují práva a povinnosti společnosti CENTROPOL ENERGY, a. s., (dále jen „**Centropol**“) a práva a povinnosti zákazníků veřejně dostupné služby elektronických komunikací 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 jim telefonní služby poskytuje. Služba je dostupná všem zákazníkům.
- 1.3. Službu zajišťuje Centropol na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 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 telefonní 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, požádá přejímajícího poskytovatele o zajištění přenesení telefonního čísla. Přejímající poskytovatel neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje zákazníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem. Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost zákazníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o přenesení telefonního čísla. V případě, že zákazník neposkytne na výzvu přejímajícího poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 1.6. Přejímající poskytovatel do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti zákazníka o zajištění přenesení telefonního čísla vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti, včetně ověřovacího kódu účastníka, resp. zákazníka (OKU), a okamžiku zániku smlouvy. Společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly. K zániku smlouvy dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší, k přenesení telefonního čísla nedošlo nebo na žádost zákazníka. K aktivaci přeneseného čísla u přejímajícího poskytovatele dochází v den zániku smlouvy (tedy v den, který zákazník uvedl ve své žádosti jako den, ke kterému má přenos čísla proběhnout). To neplatí, pokud smlouva zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou pracovních dnů ode dne, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti, a v takovém případě není na tomto telefonním čísle zaručena přímá návaznost.
- 1.7. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v časovém rozmezí od 0:00 do 6:00. 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.



2. Centropol jako přejímající poskytovatel

- 2.1. Zákazník může požádat o přenos čísla k Centropolu telefonicky nebo osobně na zákaznickém centru.
- 2.2. **Žádost o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:**
 - a. jméno a příjmení;
 - b. korespondenční adresu;
 - c. obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
 - d. identifikaci přenášeného telefonního čísla, případně čísel;
 - e. kontaktní telefon;
 - f. ověřovací kód účastníka (zákazníka) pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem (dále jen „OKU“),
 - g. den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- 2.3. Po zaregistrování kompletní žádosti přidělí Centropol žádosti zákazníka (dále jen „objednávka“) **identifikační číslo**, které zašle zákazníkovi spolu se sjednaným datem přenosu.
- 2.4. Centropol 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 vyznění opouštěného poskytovatele o žádosti o přenesení telefonního čísla a okamžiku zániku smlouvy zašle Centropol 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 Centropolem vydána nová SIM karta ke každému přenesenému telefonnímu číslu. Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou mezi sebou uzavřou Centropol a zákazník při žádosti o přenesení čísla, nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla k Centropolu, jako přejímajícímu poskytovateli.
- 2.7. Telefonní čísla, která byla přenesena do sítě Centropol, budou automaticky aktivována nejpozději v 6:00 dne přenosu. V případě, že si zákazník nestihl vyzvednout novou SIM kartu nebo ji neobdržel (vydanou na základě žádosti o přenos čísla k Centropolu), má možnost si tuto SIM kartu dočasně zablokovat na telefonním čísle 478 575 555 do doby, než si novou SIM kartu převezme. Tímto však nejsou dotčeny povinnosti vyplývající zákazníkovi ze smlouvy uzavřené s Centropolem.
- 2.8. V případě, že k přenesení čísla zákazníka k Centropolu z jakéhokoliv důvodu nedojde, má zákazník povinnost do 15 pracovních dnů od zrušení objednávky vrátit Centropolu nepoškozenou/nerozbalenou SIM kartu, kterou pro účely realizace služby od Centropolu obdržel.
- 2.9. V případě, že k přenesení čísla zákazníka k Centropolu po podání objednávky z jakéhokoliv důvodu nedojde, může zákazník ztratit nárok na využití časově či početně omezené marketingové nabídky Centropolu.



3. Centropol jako opouštěný poskytovatel

- 3.1. V případě zájmu zákazníka o změnu poskytovatele podává zákazník žádost o přenos čísla prostřednictvím jiného přejímajícího poskytovatele.
- 3.2. V případě zájmu zákazníka o změnu poskytovatele sdělí Centropol zákazníkovi OKU. OKU je počínaje 1. 4. 2020 uveden ve smlouvě zákazníka. Tento kód dále Centropol na žádost zákazníka sdělí prostřednictvím SMS, samoobsluhy, nebo bude sdělen zákazníkovi na zákaznické lince nebo v zákaznickém centru.
- 3.3. Žádost o přenos čísla prostřednictvím jiného přejímajícího poskytovatele **nemůže být odmítnuta, pokud dané číslo:**
 - a. je přenositelné dle zákona;
 - b. není již obsaženo v jiné ověřené objednávce pro přenos;
 - c. je aktivní v síti Centropol;
 - d. není v síti Centropol evidované jako odcizené;
 - e. číslo není nepřenositelné dle bodu 4.1.

Pro vyloučení pochybností uvádíme, že žádost o přenos čísla může být odmítnuta v případě, že dané číslo nespĺňuje jakoukoli podmínku stanovenou v písm. a) až e) výše.
- 3.4. Na základě oprávněné žádosti o přenos čísla prostřednictvím jiného přejímajícího poskytovatele se původní plánované datum ukončení smlouvy mění tak, že poskytování služeb bude ukončeno až k okamžiku přenesení čísla, a to obdobně podle bodu 1.6. Do té doby budou služby poskytovány dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku (zákazník po stanoveném datu ukončení smlouvy ztrácí nárok na využití marketingové nabídky Centropolu či jiné poskytované slevy).
- 3.5. Zákazník může požádat přejímajícího poskytovatele o přenesení čísla i poté, co již u Centropolu podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však tři pracovní dny před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).
- 3.6. Zákazník může požádat přejímajícího poskytovatele o přenesení čísla i po uplynutí lhůty stanovené v čl. 3.5. výše, a to až po dobu jednoho měsíce ode dne, kdy došlo k zániku smlouvy, tj. od uplynutí výpovědní doby (popř. od data, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle). V takovém případě dojde k přenosu čísla nezávisle na zániku smlouvy. Zákazník právo na přenos čísla po zániku smlouvy nemá, pokud se tohoto práva výslovně vzdal.
- 3.7. **Od okamžiku, kdy se Centropol od přejímajícího poskytovatele dozví o podání žádosti zákazníka o přenos čísla, 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.
- 3.8. K zániku smlouvy mezi zákazníkem a Centropolem dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti zákazníka o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší, k přenesení telefonního čísla nedošlo nebo na žádost zákazníka. Přenesením čísla však nezaniká zákazníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Centropolu vzniklé na základě této smlouvy.
- 3.9. V případě selhání procesu přenesení čísla Centropol znovu aktivuje číslo a službu zákazníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele.



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 k užití v rámci veřejně dostupné služby elektronických komunikací 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 Centropol k jinému poskytovateli, umožní Centropol zákazníkům získat informaci o umístění volaného telefonního čísla, a to prostřednictvím:

- a. internetových stránek (informace bude zdarma dostupná všem zákazníkům veřejně dostupné telefonní služby způsobem umožňujícím dálkový přístup);
- b. SMS zprávy zaslané zákazníkovi jako odpověď na jeho dotaz učiněný prostřednictvím SMS zprávy;
- c. bezplatným hlasovým oznámením (hláska v českém jazyce aktivována všem zákazníkům Centropolu, přičemž hláska je přehrávána pouze při volání na čísla zákazníků, která nejsou v síti Centropolu.)

4.4. Paušální náhrada

Zákazník má vůči Centropolu jako přejímajícímu nebo opouštěnému poskytovateli právo na paušální náhradu ve výši:

- a. 200 Kč za každý započatý den prodlení v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním. Pokud prodlení s přenesením čísla bude trvat déle než 5 dnů, počínaje 6. dnem prodlení činí paušální náhrada 400 Kč za každý započatý den prodlení. Je-li převáděno více čísel u jednoho zákazníka a dojde-li k prodlení u více než 10 čísel, činí paušální náhrada za 11. a každé další číslo polovinu sazby podle tohoto písmene;
- b. 600 Kč za každý započatý den, po který trvá nepříznivý stav způsobený zneužitím přenosu čísla v důsledku porušení povinnosti Centropolu;
- c. 200 Kč za každý započatý den prodlení v případě, že Centropol nedodrží ujednaný termín opravy a instalace. Pokud prodlení s opravou a instalací bude trvat déle než 5 dnů, počínaje 6. dnem prodlení činí paušální náhrada 400 Kč za každý započatý den prodlení.

Právo zákazníka na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

5. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1. Centropol je oprávněn Podmínky přenositelnosti kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými právními předpisy.
- 5.2. Veškeré změny nabývají účinností okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.centropol.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.
- 5.3. Tyto Podmínky přenositelnosti nabývají platnosti a účinnosti dne [1. 1. 2024].