

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

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Podmínky přenositelnosti upravují práva a povinnosti společnosti Komplet NET s.r.o., (dále jen „Komplet NET“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované Komplet NET na veřejné mobilní telefonní síti (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel ve veřejných mobilních telefonních sítích (dále jen „služba“).

1.2 Služba umožňuje účastníkům ponechat si jimi užívané mobilní telefonní číslo, popřípadě telefonní čísla, při změně poskytovatele mobilních telefonních služeb.

1.3 Službu zajišťuje Komplet NET na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

1.4 Na přenesení mobilního telefonního čísla se podílí:

- účastník,
- nový poskytovatel mobilní telefonní služby (dále též „přejímající poskytovatel“),
- stávající poskytovatel mobilní telefonní služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).

1.5 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služeb a zároveň o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla.

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 operátora, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky 112. Nejpozději do 6:00 bude číslo v síti přejímajícího poskytovatele aktivováno.

2. Komplet NET jako přejímající poskytovatel

2.1 Nový účastník může požádat o přenos čísla k Komplet NET prostřednictvím všech obvyklých prodejních míst, která jsou uvedena na www.kompletnet.cz.

2.2 Kompletní žádost o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- a) jméno, příjmení, případně adresu pro doručení zásilky,
- b) u tarifního účastníka bydliště/sídlo,
- c) obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele,
- d) identifikaci přenášeného čísla, případně čísel,
- e) kontaktní telefonní číslo (mělo by být totožné s jedním z přenášených čísel),
- f) platný kód pro přenesení čísla (OKÚ nebo ČVOP).

Pokud nový účastník nemá platný kód podle písmene f), může jej Komplet NET předat i později po podání žádosti o přenos čísla, avšak nejpozději třetí pracovní den (do 16.00 hod) před předpokládaným dnem přenosu čísla (např. pokud je předpokládaným dnem přenosu pátek, je potřeba kód předat Komplet NET nejpozději v úterý do 16.00 hod). Má se za to, že nový účastník podává svou žádost ke třetímu pracovnímu dni před dohodnutým datem přenesení čísla.

2.3 Po zaregistrování kompletní žádosti přidělí Komplet NET žádosti účastníka identifikační číslo (dále jen „objednávka“), které zašle účastníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu lze na žádost nového účastníka změnit nejpozději druhý pracovní den (do 12.00 hod) před původně plánovaným datem přenosu, a to stejným způsobem, jakým účastník 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 Komplet NET informuje nového účastníka o průběhu procesu přenosu dle jeho volby prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Účastník se rovněž může dotázat na stav objednávky na zákaznické lince, případně v prodejně Komplet NET.

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

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

2.7 Telefonní čísla, která byla přenesena do sítě Komplet NET, budou automaticky aktivována nejpozději v 6:00 hod. sjednaného dne přenosu. V případě, že si účastník nestihl vyzvednout novou SIM kartu (vydanou na základě žádosti o přenos čísla k Komplet NET), má možnost si tuto SIM kartu dočasně zablokovat na telefonním čísle 800 753 753 do doby, než si novou SIM kartu převezme. Tímto však nejsou dotčeny povinnosti vyplývající účastníkovi ze smlouvy uzavřené s Komplet NET.

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

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

3. Komplet NET jako opouštěný poskytovatel

3.1 V případě zájmu o změnu poskytovatele má účastník možnost volby jednoho z následujících postupů:

- a) předložit spolu s žádostí u přejímajícího poskytovatele ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla („OKÚ“), který zákazníkovi sdělíme na kontaktních místech. Uplatnění OKÚ v objednávce přenesení čísla doručené Komplet NET v IT systému pro přenositelnost považuje Komplet NET za podání výpovědi služeb na dotčeném čísle; nebo.
- b) učinit vůči Komplet NET právní úkon směřující k platnému ukončení smlouvy o poskytování služeb na přenášeném čísle (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 platně učiněn úkon směřující k ukončení smlouvy dle bodu 3.1 písm. b) (např. byla podána platná výpověď smlouvy vztahující se k přenášenému číslu), vystaví Komplet NET účastníkovi kód potvrzující, že smlouva o poskytování služeb bude ukončena a že dotčené číslo/dotčená čísla lze přenést (dále též „ČVOP“). Tento kód Komplet NET sdělí účastníkovi při vyřizování ukončení smlouvy (na zákaznické lince nebo v prodejně Komplet NET).

3.3 Komplet NET o ověření dotčených telefonních čísel, která mají být přenesena, vystaví ČVOP, pokud přenášené číslo:

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

Nejpozději dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu až do okamžiku přenesení čísla musí mít účastník předplacené služby nezáporný kredit, jinak nemusí být číslo přeneseno.

3.4 Byl-li vystaven ČVOP, účastník jej sdělí přejímajícímu poskytovateli pro úspěšné provedení procesu přenosu. ČVOP je platný 60 kalendářních dnů. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení smlouvy o poskytování služeb s tím, že přenos může být uskutečněn i později v souladu s bodem 3.5. Účastník může v průběhu platnosti stávajícího ČVOP požádat o vystavení nového ČVOP, a to způsobem uvedeným v bodě 3.2. Vystavením nového ČVOP se původní ČVOP ruší.

3.5 Vystavením ČVOP se původní plánované datum ukončení smlouvy o poskytování služeb mění tak, že poskytování služeb bude ukončeno až k okamžiku přenesení čísla (např. pokud účastník 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 (účastník po stanoveném datu ukončení smlouvy ztrácí nárok na využití marketingové nabídky Komplet NET či jiné poskytované slevy). Pokud však nejpozději 2 pracovní dny před původním plánovaným datem ukončení smlouvy účastník požádá o zrušení ČVOP nebo uplyne jeho platnost, platí původní žádost o zrušení čísla k původně plánovanému datu. Uplyne-li doba platnosti aktuálně platného ČVOP po původně plánovaném datu ukončení smlouvy, aniž by došlo k přenosu čísla a účastník ani nepožádal o vystavení nového ČVOP, ke zrušení čísla a k ukončení smlouvy/poskytování služeb nedojde.

3.6 Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již 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).

3.7 Pokud byl k telefonnímu číslu vystaven ČVOP, který je stále platný, nebo pokud byl v doručené objednávce přenosu uveden odpovídající OKÚ, nelze:

- a) nahradit přenášené telefonní číslo na SIM kartě jiným telefonním číslem (tzv. swap),
- b) zpracovat žádost o převod čísla na jiného účastníka,
- 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/tarifů dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu.

3.8 Smlouva mezi účastníkem a Komplet NET je ukončena ke dni přenesení čísla, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením čísla však nezaniká účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Komplet NET vzniklé na základě této smlouvy.

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

3.10 Účastník má právo přenést telefonní číslo také do 1 měsíce poté, kdy dojde k ukončení příslušné smlouvy o poskytování služeb. V takovém případě je nutné deaktivované telefonní číslo zdarma aktivovat.

4. Ustanovení společná

4.1 Nepřenositelná čísla: čísla určená výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům mobilních operátorů, interní čísla, která mobilní operátoři používají k očíslování svých služeb.

4.2 Přenositelná čísla: 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 Komplet NET k jinému poskytovateli, umožní Komplet NET účastníkům získat informaci o umístění volaného telefonního čísla, a to prostřednictvím:

- a) internetových stránek (informace bude zdarma dostupná všem účastníkům veřejně dostupné telefonní služby),
- b) SMS samoobsluhy (bezplatná informace dostupná pouze účastníkům Komplet NET),
- c) bezplatným hlasovým oznámením (hláska v českém jazyce, aktivována všem účastníkům Komplet NET, přičemž hláska je přehrávána pouze při volání na čísla účastníků, která byla přenesena z Komplet NET do jiné veřejné mobilní telefonní sítě. Účastník si může bezplatné hlasové oznámení na vlastní žádost kdykoliv zrušit, a to zavoláním na linku zákaznickou linku nebo prostřednictvím Internetové, Hlasové a SMS samoobsluhy.

4.4 Při použití OKÚ není možné učinit komplexní objednávku přenesení čísla, která by obsahovala více telefonních čísel.

5. Ustanovení společná a závěrečná

5.1 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. V případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním, poskytne Komplet NET náhradu ve výši stanovené právními předpisy jako minimální.

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

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

5.4 Tyto Podmínky přenositelnosti nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2024.

6. Ceník přenositelnosti čísel

6.1 Za přenesení pevného telefonního čísla formou Jednoduché objednávky, ISDN linky či série čísel formou Komplexní objednávky není účtován žádný poplatek. Přenesení čísla je poskytováno bezplatně, jako součást služby elektronických komunikací.