PŘENOS TELEFONNÍCH ČÍSEL MEZI POSKYTOVATELI

Samostatný dokument navazující na Všeobecné obchodní podmínky Qtel

Platné od 1. 12. 2026

Quadruple a.s. | značka Qtel

OBSAH

1. Úvodní ustanovení 2
2. Quadruple je přejímající Poskytovatel 2
3. Quadruple je opouštěný Poskytovatel 3
4. Reklamace a paušální náhrada 3
5. Závěrečná ustanovení 4

Quadruple a.s., Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9

www.qtel.cz, mail: podpora@qtel.cz

IČO: 24813745, DIČ: CZ24813745

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dokument upravuje postup při přenosu telefonních čísel, při kterém společnost Quadruple a.s. (dále jen „Poskytovatel“) vystupuje jako přejímající nebo opouštěný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

1.2. Účastník má zákonné právo při změně poskytovatele zachovat své přenositelné telefonní číslo a přenést je k jinému poskytovateli. Toto právo se vztahuje na telefonní čísla používaná v interpersonálních komunikačních službách založených na číslech, mobilních i pevných, včetně pevných služeb poskytovaných prostřednictvím technologie VoIP nebo jako nomadická služba.

1.3. Podmínky přenositelnosti telefonních čísel jsou upraveny zejména v § 34 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a ve vyhlášce č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, ve znění pozdějších předpisů.

1.4. Přenos telefonního čísla je pro Účastníka bezplatný. Na přenesení čísla se podílí Účastník, nový poskytovatel jako přejímající poskytovatel a stávající poskytovatel jako opouštěný poskytovatel.

1.5. Ověřovací kód Účastníka (OKU) je nezbytným údajem pro podání žádosti o přenos jednotlivého telefonního čísla. Při současném přenosu více telefonních čísel si Účastník vyžádá od opouštěného poskytovatele číslo výpovědi opouštěného poskytovatele (ČVOP).

1.6. Lhůta pro realizaci úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla činí dva pracovní dny, pokud se Účastník s přejímajícím poskytovatelem nedohodne jinak. Do této lhůty se nezahrnuje aktivace a deaktivace telefonního čísla ani jednodenní lhůta přejímajícího poskytovatele k vyrozumění opouštěného poskytovatele. Přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele nesmí být delší než 6 hodin. Tato zákonná pravidla platí pro přenos mobilních i pevných telefonních čísel.

1.7. Přenositelnost se vztahuje pouze na telefonní čísla, u nichž povinnost přenositelnosti vyplývá z právních předpisů a příslušného číslovacího plánu. Interní, testovací a systémová čísla ani jiné technické identifikátory, které nejsou účastnickým telefonním číslem určeným k přenosu, se podle těchto podmínek nepřenášejí.

1.8. Podmínky nároku Účastníka na paušální náhradu při zpoždění nebo zneužití procesu přenosu a její výši stanoví právní předpisy, zejména vyhláška č. 529/2021 Sb. Nárok může Účastník uplatnit způsobem uvedeným v Reklamačním řádu.

2. Quadruple je přejímající Poskytovatel

2.1. Nový Účastník může požádat o přenos telefonního čísla k Poskytovateli prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatele na telefonu +420 234 496 070, e-mailem na adrese podpora@qtel.cz, prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy, je-li pro danou službu dostupná, nebo prostřednictvím dalších kontaktních kanálů uvedených na www.qtel.cz.

2.2. Kompletní žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat zejména následující údaje:

a) jméno a příjmení, případně obchodní firmu nebo název Účastníka,

b) adresu bydliště nebo sídla Účastníka,

c) adresu pro případné doručení SIM karty, jde-li o mobilní službu a je-li adresa odlišná,

d) název opouštěného poskytovatele,

e) identifikaci přenášeného telefonního čísla nebo seznam telefonních čísel určených k přenosu,

f) kontaktní telefonní číslo,

g) příslušný platný ověřovací údaj pro přenos, tedy OKU nebo ČVOP,

h) požadovaný den přenosu,

i) případně další údaje nezbytné pro řádné provedení přenosu podle platných pravidel přenositelnosti.

2.3. Žádost je podána po sdělení údajů nezbytných pro provedení přenosu, včetně předání platného ověřovacího údaje.

Quadruple a.s., Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9

www.qtel.cz, mail: podpora@qtel.cz

IČO: 24813745, DIČ: CZ24813745

2.4. Poskytovatel informuje Účastníka vhodným komunikačním prostředkem o průběhu procesu přenosu a o dni, ke kterému má přenos proběhnout. Účastník se může na stav objednávky dotázat prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatele.

2.5. Před plánovaným dnem přenosu Poskytovatel poskytne Účastníkovi pokyny potřebné k dokončení přenosu a aktivaci objednané služby.

2.6. Při přenosu mobilního telefonního čísla Poskytovatel vydá nebo aktivuje SIM/eSIM potřebnou pro poskytování objednané mobilní služby. Na přenos mobilního telefonního čísla se vztahují lhůty a pravidla maximálního přerušení služby uvedená v článku 1 těchto podmínek. Přenosem mobilního čísla se nepřenáší původní SIM/eSIM, tarif, kredit, datový balíček ani jiné produktové nastavení opouštěného poskytovatele.

2.7. Při přenosu čísla používaného v pevné interpersonální komunikační službě založené na číslech, zejména v hlasové službě poskytované prostřednictvím technologie VoIP nebo jako nomadická služba, Poskytovatel podle objednaného řešení poskytne údaje a součinnost potřebné k aktivaci služby. Na přenos tohoto telefonního čísla se vztahují stejné lhůty a pravidla maximálního přerušení služby uvedená v článku 1 těchto podmínek. Samotným přenosem čísla se nepřenáší SIP účet, SIP trunk, cloudová ústředna, licence, koncová zařízení, hlasové schránky, IVR, nahrávky, směrovací pravidla ani další doplňkové funkce, jejich zřízení nebo migrace se sjednává samostatně.

2.8. Nedojde-li k přenosu mobilního čísla a Účastník již obdržel fyzickou SIM kartu určenou pro přenos, postupuje při jejím vrácení podle pokynů Poskytovatele a podmínek sjednaných pro objednanou službu.

3. Quadruple je opouštěný Poskytovatel

3.1. Poskytovatel u přidělených telefonních čísel ověří, zda podléhají přenositelnosti. U přenositelných čísel zpřístupní Účastníkovi OKU způsobem stanoveným právními předpisy a smluvní dokumentací.

3.2. Účastník, který chce přenést telefonní číslo od Poskytovatele, předá OKU přejímajícímu poskytovateli. Po předání OKU již Účastník nemusí samostatně zajišťovat přenos u Poskytovatele, přejímající poskytovatel zajistí potřebné úkony. Den přenosu je současně dnem ukončení závazku v rozsahu služby spojené s přenášeným telefonním číslem, nestanoví-li právní předpis, Smlouva nebo dohoda stran jinak.

3.3. Při současném přenosu více telefonních čísel vygeneruje Poskytovatel na žádost Účastníka ČVOP a zpřístupní jej prostřednictvím dohodnutého komunikačního kanálu, Zákaznické samoobsluhy nebo Zákaznického centra Poskytovatele.

3.4. Objednávku přenosu lze odmítnout pouze z důvodů stanovených právními předpisy a pravidly přenositelnosti, zejména pokud je ověřovací údaj neplatný, telefonní číslo nepodléhá přenositelnosti, je již obsaženo v jiné probíhající objednávce přenosu nebo objednávka neobsahuje požadované údaje.

3.5. Existence neuhrazené pohledávky sama o sobě není důvodem k bránění přenosu telefonního čísla. Přenesením čísla však nezaniká povinnost Účastníka uhradit závazky vzniklé za dobu poskytování služby ani vrátit pronajaté nebo zapůjčené zařízení.

3.6. Po zániku závazku ze smlouvy výpovědí ze strany Účastníka zůstává právo na přenesení telefonního čísla zachováno po dobu nejméně jednoho měsíce ode dne zániku závazku, pokud se Účastník tohoto práva výslovně nevzdá.

3.7. Po dobu zpracování ověřené objednávky přenosu může Poskytovatel omezit provedení změn, které by znemožnily nebo narušily řádné dokončení přenosu, zejména změnu držitele čísla, převod čísla na jiný zákaznický účet, deaktivaci čísla nebo nahrazení čísla na SIM/eSIM jiným číslem.

3.8. V případě selhání procesu přenesení čísla Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel znovu aktivuje číslo a službu Účastníkovi za stejných podmínek sjednaných ve Smlouvě až do úspěšného přenesení čísla a aktivace služby u přejímajícího poskytovatele.

4. Reklamace a paušální náhrada

4.1. Nebude-li telefonní číslo přeneseno v oznámeném termínu, může Účastník uplatnit reklamaci u přejímajícího poskytovatele.

4.2. Při zpoždění, zneužití procesu přenosu nebo v dalších případech stanovených právními předpisy může Účastníkovi vzniknout právo na paušální náhradu. Nárok vůči Poskytovateli se uplatňuje způsobem uvedeným v Reklamačním řádu.

Quadruple a.s., Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9

www.qtel.cz, mail: podpora@qtel.cz

IČO: 24813745, DIČ: CZ24813745

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tyto podmínky navazují na Všeobecné obchodní podmínky, Popis služeb, Ceník, Reklamační řád a Smlouvu nebo Objednávku. Vztah jednotlivých smluvních dokumentů a pravidla jejich přednosti upravují VOP.

5.2. V případě rozporu mají závazné právní předpisy přednost. Změní-li se právní úprava nebo závazná pravidla přenositelnosti, použijí se od účinnosti změny přímo v rozsahu, v němž se od těchto podmínek odchylují.

Quadruple a.s., Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9

www.qtel.cz, mail: podpora@qtel.cz

IČO: 24813745, DIČ: CZ24813745