Přenos čísel mezi operátory

Příloha k Všeobecným obchodním podmínkám (VOP)

společnosti **Quadruple, a.s.** se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO: 24812745, DIČ: CZ24812745, zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16969

1. Úvodní ustanovení

1.1. Účastník má zákonné právo přejít jednoduše a transparentně se svými mobilními čísly, na nichž služby u svého operátora (poskytovatele) využívá, k jinému poskytovateli. Zákonem stanovené podmínky přenosu čísel jsou zakotveny v § 34 zákona 127/2005 o elektronických komunikací v platném znění, včetně lhůt pro přenos služby a minimální přípustnou dobu přerušení poskytování služby Účastníkovi, a jsou upřesněny vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu o přenositelnosti čísel a o změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

1.2. Nepřenositelná čísla:

Výjimky z přenositelnosti telefonních jsou uvedeny dle § 29 souladu zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v aktuálním znění v Číslovacích plánech vydávaných a aktualizovaných ČTÚ. Jsou to hlavně

a) čísla určená výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům mobilních operátorů,
b) interní čísla, která mobilní operátoři používají k očíslování svých služeb.

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

1.4. Na přenesení mobilního telefonního čísla se podílí **Účastník**, nový poskytovatel jako **přejímající poskytovatel** a stávající poskytovatel jako **opouštěný poskytovatel.**

1.5. Podmínky nároku Účastníka na tzv. **paušální náhrady** a jejich výši, dojde-li při přenosu ke zpoždění, zneužití nebo nedodržení termínu instalace nebo opravy, jsou stanoveny Vyhláškou 529/2021 Sb. Právo na paušální náhrady může Účastník uplatnit jako reklamaci podle Reklamačního řádu poskytovatele.

1.6. Účastník, který má zájem o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí platně ukončit smluvní vztah u opouštěného poskytovatele. Účastník rovněž musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla.

1.7. 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 tísňová čísla.

2. Quadruple je přejímajícím poskytovatelem

2.1. Nový Účastník může požádat o přenos čísla k poskytovateli prostřednictvím Zákaznického centra poskytovatele na telefonu +420 234 496 070, e-mailu podpora@q-cz.cz nebo v zákaznické samoobsluze na www.q-cz.cz.

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

a) jméno, příjmení a adresu pro případné doručení SIM karty,
b) u tarifního Účastníka bydliště/sídlo,
c) název opouštěného poskytovatele,
d) identifikaci přenášeného čísla nebo seznam čísel k přenesení,
e) kontaktní telefonní číslo,
f) platný kód pro přenesení čísla (OKU nebo ČVOP).

2.3. Žádost je podána až v okamžiku sdělení všech výše uvedených údajů, včetně předání platného kódu dle bodu f).

2.4. Poskytovatel informuje nového Účastníka o průběhu procesu přenosu dle jeho volby prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Účastník se rovněž může dotázat na stav objednávky Zákaznického centra poskytovatele telefonicky nebo e-mailem.

2.5. Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele zašle poskytovatel 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 poskytovatelem vydána nová SIM karta ke každému přenášenému telefonnímu číslu. Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou mezi sebou uzavřou přejímající poskytovatel a Účastník při žádosti o přenesení čísla, nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla.

2.7. Pokud k přenesení čísla Účastníka k poskytovateli z jakéhokoliv důvodu nedojde, má Účastník povinnost do 15 pracovních dnů od zrušení objednávky vrátit poskytovateli nepoškozenou/nerozbalenou SIM kartu, kterou obdržel od poskytovatele pro přenos čísla.

3. Quadruple je opouštěným poskytovatelem

3.1. Poskytovatel u svých přidělených telefonních čísel ověří, zda mohou být přenesena. U čísel, která mohou být přenesena, vygeneruje tzv. OKU kód (Ověřovací kód účastníka) pro přenesení telefonního čísla. Stávajícím Účastníkům tento kód zpřístupní v zákaznické samoobsluze, novým Účastníkům OKU zpřístupní při uzavření Smlouvy.

3.2. V případě zájmu o změnu poskytovatele má Účastník, který chce stávajícího poskytovatele opustit, možnost volby jednoho z následujících postupů:

a) předložit spolu s žádostí u přejímajícího poskytovatele ověřovací kód Účastníka (OKU) pro přenesení telefonního čísla, který má dostupný v zákaznické samoobsluze. Uplatnění OKU v objednávce přenesení čísla doručené poskytovateli z IT systému, zajišťujícího přenositelnost, považuje Poskytovatel za podání výpovědi služeb na dotčeném čísle; nebo

b) ukončit platným způsobem s poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb na přenášeném čísle dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně ve VOP.

3.3. Byla-li smlouva platně ukončena dle bodu 3.2 písm. b), vystaví poskytovatel Účastníkovi tzv. ČVOP kód (číslo výpovědi opouštěného operátora) potvrzující, že smlouva o poskytování služeb bude ukončena a že dotčené číslo/čísla lze přenést. Tento kód poskytovatel vystaví a zašle prostřednictvím SMS, zákaznické samoobsluhy nebo bude sdělen Účastníkovi Zákaznickým centrem poskytovatele při vyřizování ukončení smlouvy.

3.4. Čísla je možné přenést, 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 poskytovatele,
e) není u poskytovatele evidované jako odcizené,
f) není v Číslovacím plánu ČTÚ vedeno jako nepřenositelné.

3.5. 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.

3.6. Byl-li vystaven ČVOP, Účastník jej sdělí přejímajícímu poskytovateli pro úspěšné provedení procesu přenosu. ČVOP je platný 60 kalendářních dní. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení smlouvy o poskytování služeb s tím, že přenos může být uskutečněn i později, kdy Účastník v průběhu platnosti stávajícího ČVOP požádá o vystavení nového ČVOP, a to způsobem uvedeným v bodě 3.3. Vystavením nového ČVOP se původní ČVOP ruší.

3.7. Vystavením ČVOP se původní plánované datum ukončení smlouvy o poskytování služeb mění tak, že poskytování služeb bude ukončeno až k okamžiku přenesení čísla; do té doby budou služby poskytovány

dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku. Po ukončení smlouvy Účastník ztrácí nárok na využití marketingové nabídky poskytovatele či jiné poskytované slevy.

3.8. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď nebo podal žádost o ukončení poskytování služeb, nejpozději však tři pracovní dny před uplynutím výpovědní doby nebo datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle.

3.9. Pokud byl k telefonnímu číslu vystaven ČVOP, který je stále platný, nebo pokud byl v doručené objednávce přenosu uveden odpovídající OKU, 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/tarifu dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu.

3.10. Smlouva mezi Účastníkem a poskytovatelem je ukončena ke dni přenesení čísla, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením čísla však nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči poskytovateli vzniklé za trvání smlouvy s Poskytovatelem.

3.11. Využil-li Účastník po dobu trvání smlouvy s poskytovatelem obchodní či marketingovou nabídku a získal tak od poskytovatele slevu nebo zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany Účastníka tato podmínka splněna, má poskytovatel nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které Účastník od poskytovatele získal.

3.12. Účastník má právo přenést telefonní číslo také do 1 měsíce poté, kdy dojde k ukončení příslušné smlouvy o poskytování služeb. V takovém případě musí být deaktivované telefonní číslo zdarma aktivováno.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Poskytovatel je oprávněn podmínky přenositelnosti kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými právními předpisy.

4.2. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách poskytovatele, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

4.3. Tyto Podmínky přenositelnosti nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2026