

Podmínky přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu

vydané v souladu s ustanoveními § 34 a 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích, dále jen „ZoEK“) a v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „vyhláška o podmínkách přenositelnosti“).

Společnost **KATRO SERVIS, spol. s r.o.** tímto samostatným dokumentem stanovuje aktuální podmínky přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, přičemž používá definice pojmů tak, jak jsou uvedeny ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti **KATRO SERVIS, spol. s r.o.** (dále jen „Podmínky“).

Přenositelnost čísel

1. Účastník má právo si ponechat své telefonní číslo nezávisle na poskytovateli příslušné služby, a to v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel na území celé ČR, a má tak právo na přenos svého telefonního čísla k jinému poskytovateli. To neplatí pro přenos mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí.
2. Na přenesení telefonního čísla se podílí Účastník, nový poskytovatel telefonní služby (dále jen „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel telefonní služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).
3. Účastník může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění přenosu telefonního čísla. Proces přenesení čísla vede přejímající poskytovatel.
4. Účastník podá žádost o přenesení telefonního čísla (dále jen „žádost o přenesení“) u přejímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:
 - a) identifikační údaje Účastníka;
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
 - c) telefonní číslo, o jehož přenesení Účastník žádá;
 - d) ověřovací kód Účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem;
 - e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. Přejímající poskytovatel neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje Účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem.
5. Postup, pokud je Poskytovatel opouštěným poskytovatelem
 - a) Podmínky přenosu telefonního čísla Účastníka k přejímajícímu poskytovateli se řídí podmínkami přejímajícího poskytovatele. Účastník musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o přenos telefonního čísla.
 - b) Na základě žádosti o přenos telefonního čísla dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu Služeb vztahujících se k přenášenému telefonnímu číslu, a to prvním pracovním dnem následujícím po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o žádosti Účastníka o přenos telefonního čísla. Tato doba se neuplatní, pokud doba

zbývající do zániku závazku ze Smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost Účastníka.

- c) Poskytovatel po doručení žádosti o přenos telefonního čísla sdělí Účastníkovi ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla.

6. Postup, pokud je Poskytovatel přejímajícím poskytovatelem

- a) Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o přenesení telefonního čísla; pokud k tomu Účastník neposkytne potřebnou součinnost, hledí se na to, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- b) Nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o přenos telefonního čísla, vč. ověřovacího kódu účastníka a o okamžiku zániku závazku ze smlouvy, a společně zajistí, aby poskytované služby na sebe navazovaly.
- c) K zániku smlouvy s opuštěným poskytovatelem dochází nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou pracovních dní od okamžiku, kdy byl opuštěný poskytovatel Poskytovatelem vyrozuměn o žádosti o přenos čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší, nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Přerušování poskytování služby elektronických komunikací nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Za přenesení telefonního čísla odpovídá Poskytovatel.

7. Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést/zajistit, jestliže:

- a) to není možné z technických důvodů (např. místní přesah geografického telefonního čísla);
- b) jde o přenos telefonního čísla mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí s výjimkou čísel stanovených právním předpisem;
- c) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení;
- d) tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.

8. Nárok Účastníka na paušální náhradu, pokud dojde ke přenesení čísla se zpožděním:

- a) 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.
- b) Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Účastník je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Účastník mohl poskytovatele služby přístupu k internetu změnit tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li to technicky možné. Na změně poskytovatele se podílí Účastník, nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel“).
2. Účastník musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a dohodnout s přejímajícím poskytovatelem den, ke kterému má změna proběhnout.
3. Účastník může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny vede přejímající poskytovatel. V rámci ochrany spotřebitele pro tyto případy vyžadujeme plnou moc k zastupování Účastníka jakožto koncového zákazníka pro případné jednání.
4. Účastník podá žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen „žádost o změnu“) u přejímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:
 - (a) identifikační údaje Účastníka;
 - (b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
 - (c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
 - (d) den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;
 - (e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.
5. Postup, pokud je Poskytovatel opouštěným poskytovatelem
 - (a) Na základě žádosti o změnu dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu služeb, které jsou předmětem změny, a to okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.
 - (b) Poskytovatel po doručení žádosti o změnu neprodleně sdělí Účastníkovi ověřovací kód pro změnu služby, není-li tento kód již uveden ve smlouvě.
 - (c) Lhůta pro realizaci změny činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele.
 - (d) Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.
 - (e) Poskytovatel odmítne žádost o změnu v případě, že
 - (i) eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
 - (ii) v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
 - (iii) žádost o změnu neobsahuje údaje podle čl. 4.
6. Postup, pokud je Poskytovatel přejímajícím poskytovatelem

- (a) Nový Účastník může požádat poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V takovém případě musí s poskytovatelem uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k poskytovateli žádá.
 - (b) Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny.
 - (c) Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
 - (d) Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Prerušeni poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
 - (e) Poskytovatel je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů Účastníka objednávku změny poskytovatele beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. Od obdržení žádosti o změnu poskytovatele nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
 - (f) Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem jako přejímajícím poskytovatelem. Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.
7. Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí Poskytovatel na své náklady.
8. Nárok Účastníka na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním:
- (a) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby;
 - (b) Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
 - (c) Při zneužití procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady:

- a) Zákazník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamáce ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná;
 - b) V případě, že je reklamáce shledána jako důvodná, je zákazník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který zákazník požaduje paušální náhradu uhradit;
 - c) Poskytovatel uhradí zákazníkovi paušální náhradu na účet zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu;
 - d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za zákazníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.
9. Právo na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tímto není dotčeno.

Služba jako součást balíčku služeb

1. Je-li rušená veřejně dostupná služba přístupu k internetu v balíčku se zařízením či jinými (např. doplňkovými) službami opouštěného poskytovatele služby, může mít změna poskytovatele služby přístupu k internetu dopady na další součásti balíčku a závazky zákazníka k opouštěnému poskytovateli služby (např. deaktivace doplňkových služeb závislých na přenášené službě přístupu k internetu nebo ztráta slevy na služby v rámci balíčku služeb).
2. Pokud opouštěný poskytovatel služby informuje Poskytovatele o existenci balíčku v objednávce přenesení nebo objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu, Poskytovatel o této skutečnosti informuje zákazníka a vyzve ho, aby Poskytovateli sdělil, jak s ostatními službami v balíčku naložit.
3. Poskytovatel ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace o existenci balíčku na základě pokynů zákazníka objednávku beze změny potvrdí, nebo uvede nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zruší. Jestliže Poskytovatel ani ve lhůtě dle předchozí věty od zákazníka neobdrží pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele potvrdit v případě, že rušená služba je v balíčku, je Poskytovatel oprávněn objednávku zrušit.
4. Doba mezi obdržením objednávky změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli služby přístupu k internetu a datem, k němuž má ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu dojít, nebude delší než 60 pracovních dnů. V případě překročení této doby (například z důvodu, že zákazník neposkytl veškeré požadované údaje k přenosu, případně se se zákazníkem nelze opakovaně spojit, apod.) a Poskytovatel je zároveň v pozici přejímajícího poskytovatele, se má za to, že zákazník vzal svůj požadavek na změnu

poskytovatele služby přístupu k internetu zpět a zároveň odstoupil od smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu s Poskytovatelem v případě, že příslušná smlouva již byla uzavřena.

5. Zákazník bude informován o tom, že souhlasí-li s pokračováním procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu a zároveň nesdělí opouštěnému ani přejímajícímu poskytovateli služby přístupu k internetu, jak s ostatními službami v balíčku naložit, budou v případě, že Poskytovatel je opouštěným poskytovatelem, ostatní služby v balíčku zachovány, bude-li to technicky možné (to neplatí v případě, že ostatní službu nebo služby v balíčku nelze poskytovat samostatně, případně jsou na službu přístupu k internetu nedílně vázané). V případě, že Poskytovatel je přejímajícím poskytovatelem, bude postupováno v souladu se smluvními podmínkami opouštěného poskytovatele.

6. Pro případy neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení Smlouvy a Všeobecných podmínek a případně dalších zvláštních podmínek služeb. V případě rozporu těchto Podmínek a jakéhokoliv ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek, platí přednostně ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

Podmínky přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu platné od 01.08.2024.