

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA A PRO ZMĚNU POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

společnosti ProfiNet s.r.o., se sídlem Krkonošská 16, 543 01 Vrchlabí (dále jen „**Poskytovatel**“), vydané v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „**EK**“) a v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, a dále v souladu s opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, pro poskytování telekomunikačních služeb („**Všeobecné podmínky pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby internetu**“)

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby internetu upravují podmínky, za kterých může zákazník k Poskytovateli, případně od Poskytovatele k jinému poskytovateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, přenést telefonní číslo či změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, a doplňují tak Všeobecné podmínky Poskytovatele.
- 1.2. Každý Zákazník má právo na přenesení telefonního čísla k Poskytovateli a přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému poskytovateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Každý zákazník má právo změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
- 1.3. Čl. 1 Všeobecných podmínek obsahující definiční pojmy se užije i v těchto Všeobecných podmínkách pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby internetu. Nad rámec Všeobecných podmínek se ve smyslu těchto Všeobecných podmínek pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby internetu míní:
  - **opouštěným poskytovatelem** poskytovatel služeb elektronických komunikací, od kterého je přenášeno telefonní číslo nebo který dosud poskytoval službu přístupu k internetu;
  - **přejímajícím poskytovatelem** poskytovatel, ke kterému je od Poskytovatele přenášeno telefonní číslo nebo s nímž má zákazník v úmyslu uzavřít smlouvu o poskytování služby přístupu k internetu;
  - **přenášeným telefonním číslem** telefonní číslo, které zákazník přenáší od opouštěného poskytovatele k Poskytovateli, případně od Poskytovatele k přejímajícímu poskytovateli;
  - **službou internetu** služba přístupu k internetu;
  - **změnou poskytovatele služby internetu** změna poskytovatele služby přístupu internetu.

### 2. Přenesení telefonního čísla k Poskytovateli

- 2.1. Zákazník zašle Poskytovateli objednávku, jejíž součástí je žádost o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele. V žádosti uvede identifikační údaje zákazníka, identifikaci opouštěného poskytovatele, telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, číselný kód pro přenesení telefonního čísla – ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby a den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- 2.2. Před tím, než Poskytovatel na základě žádosti zákazníka jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu, je Poskytovatel oprávněn ověřit totožnost zákazníka a vyzvat ho za tímto účelem k poskytnutí nezbytné součinnosti. V případě, že zákazník tuto součinnost neposkytne, Poskytovatel k jeho žádosti nepřihlíží.
- 2.3. Poskytovatel je povinen na základě žádosti zákazníka kontaktovat opouštěného poskytovatele do 1 pracovního dne následujícího po dni, ve kterém je žádost o přenesení telefonního čísla doručena Poskytovateli. Celková lhůta pro realizaci jednotlivých úkonů nezbytných pro přenesení čísla činí 2 pracovní dny ode dne zaslání objednávky přenesení telefonního čísla Poskytovatelem opouštěnému poskytovateli. Zákazník bere na vědomí, že se jedná o především lhůtu určenou pro komunikaci a provedení administrativních úkonů mezi Poskytovatelem a opouštěným poskytovatelem, a nikoliv o lhůtu stanovenou k celkovému provedení procesu přenesení čísla.
- 2.4. Poskytovatel je oprávněn z kapacitních a technických důvodů změnit termín přenesení čísla, o čemž bude zákazníka informovat emailem, telefonicky, případně zprávou v klientské sekci.
- 2.5. Zákazník bude o uvolnění přenášeného telefonního čísla u opouštěného poskytovatele a o aktivaci telefonního čísla u Poskytovatele informován buď telefonicky nebo emailem, případně zprávou v jeho klientské sekci.
- 2.6. Poskytovatel musí přenesené telefonní číslo aktivovat do 1 pracovního dne od data, které bylo ujednáno se zákazníkem.
- 2.7. Je-li to technicky proveditelné a pokud zákazník nepožaduje jinak, umožní přenášející poskytovatel služby přenesení telefonního čísla za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních řízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.
- 2.8. Při selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel znovu aktivovat číslo a službu Zákazníkovi za stejných podmínek, jaké byly s ním sjednané ve smlouvě až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb Poskytovatele.

### 3. Přenesení telefonního čísla od Poskytovatele

- 3.1. Zákazník obdrží od Poskytovatele číselný kód přenesení telefonního čísla – ověřovací kód účastníka. Tento číselný kód představuje doklad k objednávce obsahující žádost o přenesení telefonního čísla.
- 3.2. Zákazník může požádat přejímajícího poskytovatele o přenesení telefonního čísla. Přejímající poskytovatel provádí přenášení telefonního čísla podle svých vlastních podmínek a pravidel.

- 3.3. Zákazník je povinen i po přenesení telefonního čísla vypořádat veškeré závazky vyplývající ze Smlouvy s Poskytovatelem, a to nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení Smlouvy.
- 3.4. Smlouva zanikne nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o žádosti Zákazníka; tato lhůta se neuplatní, pokud doby zbývající do zániku Smlouvy je kratší, k přenesení telefonního čísla nedošlo nebo o to požádal Zákazník.

#### **4. Odmítnutí přenesení čísla**

- 4.1. Opuštěný poskytovatel, Poskytovatel a přejímající poskytovatel mají právo odmítnout přenesení čísla, když
  - a) telefonní číslo je již obsaženo v jiné žádosti;
  - b) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
  - c) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle EK.

#### **5. Změna poskytovatele služby internetu – přechod zákazníka k Poskytovateli**

- 5.1. Zákazník zašle Poskytovateli je žádost o zajištění změny poskytovatele služby internetu, na jejímž základě Poskytovatel zajistí, aby namísto opuštěného poskytovatele dále poskytovatel službu internetu Poskytovatel. Poskytování služby internetu opuštěným poskytovatelem tak bude v případě úspěšného provedení změny poskytovatele služby internetu ukončeno a službu internetu bude nadále zákazníkovi poskytovat Poskytovatel, a to za smluvních a technických podmínek stanovených Poskytovatelem. Smluvní a technické podmínky Poskytovatele se mohou lišit od podmínek poskytování služby internetu stanovených opuštěným poskytovatelem, což bere zákazník na vědomí.
- 5.2. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel poskytuje pouze službu internetu, VOIP a televizního vysílání, a to za podmínek stanovených Smlouvou, VOP a dalšími součástmi Smlouvy. Poskytovatel nenese odpovědnost za další poskytování služeb zákazníkovi opuštěným poskytovatelem.
- 5.3. V žádosti o změnu poskytovatele služby internetu uvede zákazník identifikační údaje zákazníka, identifikaci opuštěného poskytovatele, identifikaci služby, o jejíž přenesení žádá, číselný kód přenesení služby internetu – ověřovací kód účastníka vydaný opuštěným poskytovatelem, a den, ke kterému má přenos služby internetu proběhnout.
- 5.4. Poskytovatel je na základě žádosti zákazníka oprávněn ověřit totožnost zákazníka a vyzvat ho za tímto účelem k poskytnutí nezbytné součinnosti. V případě, že zákazník tuto součinnost neposkytne, Poskytovatel k jeho žádosti nepřihlíží.
- 5.5. Poskytovatel je na základě žádosti zákazníka oprávněn sdělit zákazníkovi, zda je technicky možné provést změnu poskytovatele služby internetu ke dni, který zákazník uvedl v žádosti. Pokud to technicky možné není, dohodne se Poskytovatel se zákazníkem na odlišném dni.
- 5.6. Poskytovatel je povinen do 1 pracovního dne ode dne, kdy obdržel žádost zákazníka, kontaktovat opuštěného poskytovatele. Opuštěný poskytovatel je povinen objednávku změny služby do 1 pracovního dne od jejího obdržení potvrdit nebo odmítnout. Současně je opuštěný poskytovatel povinen informovat Poskytovatele o tom, zda je služba součástí balíčku a zda je součástí balíčku i koncové zařízení.
- 5.7. Pokud je služba součástí balíčku, Poskytovatel tuto skutečnost sdělí zákazníkovi a na základě dalších pokynů zákazníka do 3 pracovních dnů vůči opuštěnému poskytovateli objednávku potvrdí, uvede nové datum, k němuž má změna poskytovatele služby internetu proběhnout, nebo objednávku zruší. Neposkytne-li zákazník včas nezbytné pokyny, k žádosti zákazníka o změnu poskytovatele služby internetu se nepřihlíží.
- 5.8. Lhůta pro realizaci úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby internetu činí 4 pracovní dny, pokud se Poskytovatel a zákazník nedohodnou na odlišné lhůtě. Tato lhůta počíná běžet ode dne obdržení objednávky od Poskytovatele opuštěným poskytovatelem. Zákazník bere na vědomí, že se jedná o především lhůtu určenou pro komunikaci a provedení administrativních úkonů mezi Poskytovatelem a opuštěným poskytovatelem, a nikoliv o lhůtu stanovenou k celkovému provedení procesu změny poskytovatele služby internetu. Konkrétní termín změny poskytovatele služby internetu může být sjednán dle odst. 5.4 těchto VP nebo stanoven dle 5.8 těchto VP.
- 5.9. Poskytovatel je oprávněn z kapacitních a technických důvodů změnit termín změny poskytovatele služby internetu, o čemž bude zákazníka informovat emailem, telefonicky, případně zprávou v klientské sekci. V případě, že zákazník s novým termínem nebude souhlasit, dohodne se Poskytovatel se zákazníkem na odlišném termínu. O novém termínu změny poskytovatele služby internetu Poskytovatel vyrozumí rovněž opuštěného poskytovatele. Ke změně poskytovatele služby internetu však musí dojít nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy opuštěný poskytovatel obdržel objednávku nebo Poskytovatel sdělil opuštěnému poskytovateli nový termín změny poskytovatele služby internetu.
- 5.10. Zákazník bude o aktivaci služby internetu u Poskytovatele informován buď telefonicky nebo emailem, případně zprávou v jeho klientské sekci. Poskytovatel o aktivaci služby internetu vyrozumí rovněž opuštěného poskytovatele.
- 5.11. Poskytovatel se zavazuje postupovat v součinnosti s opuštěným poskytovatelem tak, aby doba přerušování poskytování služby internetu nepřesáhla 1 pracovní den.

#### **6. Změna poskytovatele služby internetu – přechod zákazníka od Poskytovatele**

- 6.1. Zákazník obdrží od Poskytovatele číselný kód změny poskytovatele služby internetu – ověřovací kód účastníka. Tento číselný kód musí být součástí žádosti o změnu poskytovatele služby internetu, zasláné přejímajícímu poskytovateli.
- 6.2. Zákazník je oprávněn podat u přejímajícího poskytovatele žádost o změnu poskytovatele služby internetu, při níž dojde k ukončení poskytování služby internetu Poskytovatelem, na jehož místě bude nadále poskytovat službu internetu přejímající

poskytovatel. Přijímající poskytovatel provádí změnu poskytovatele služby internetu podle svých vlastních podmínek a pravidel. Poskytovatel je povinen poskytnout přijímajícímu poskytovateli nezbytnou součinnost a dále poskytovatel Zákazníkovi službu internetu až do provedení změny poskytovatele služby internetu, o čemž bude Poskytovatel vyzooměn přijímajícím poskytovatelem. Doba přerušeni poskytování služby během přenesení internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

- 6.3. Poskytovatel odmítne objednávku změny poskytovatele služby internetu, pokud:
  - a) Poskytovatel eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu účastníka jinou objednávku změny poskytovatele služby internetu;
  - b) ověřovací kód účastníka uvedený v objednávce je neplatný;
  - c) objednávka neobsahuje ověřovací kód účastníka, jednoznačnou identifikaci přijímajícího poskytovatele nebo den, k němuž má změna poskytovatele služby internetu proběhnout.
- 6.4. Smlouva o poskytování služby internetu zaniká dnem změny poskytovatele služby internetu, pokud Zákazník nepožádal Poskytovatele o pozdější datum zániku smlouvy. Smlouva o poskytování služby telefonního připojení, která lze poskytovat pouze společně se službou internetu, rovněž zaniká stejným dnem. Ostatní služby (zejména televizní vysílání) poskytované Poskytovatelem zůstávají změnou služby internetu nedotčeny, nestanoví-li Smlouva jinak nebo nedohodne-li se jinak Zákazník s Poskytovatelem. Je-li poskytováno více služeb společně za zvýhodněnou cenu, zaniká změnou poskytovatele služby internetu nárok na slevu z ceny zbývajících služeb, které Poskytovatel poskytuje i nadále.
- 6.5. Zákazník je povinen i po přenesení služby internetu vypořádat veškeré závazky vůči Poskytovateli vyplývající ze zaniklé smlouvy o poskytování služby internetu a vrátit Poskytovateli zařízení zapůjčená nebo pronajatá v souvislosti s poskytováním služby internetu, a to nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy.

## 7. Další ustanovení

- 7.1. Přijímající poskytovatel a opuštěný poskytovatel vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla či změně poskytovatele služby internetu tak, aby byly prokazatelně dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla či změnu poskytovatele služby internetu stanovené obecně závaznými právními předpisy.
- 7.2. Pokud dojde k přenesení čísla nebo změnu poskytovatele služby internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenesení čísla nebo změny poskytovatele služby internetu v důsledku porušení povinnosti přijímajícího nebo opuštěného poskytovatele nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů, má zákazník právo na paušální náhradu. Výše náhrady je popsána níže:

<b>Okolnost zakládající právo na náhradu:</b>	<b>Výše náhrady:</b>
Zpoždění s přenesením čísla	200 Kč za každý den zpoždění
Zpoždění s přenesením čísla delší než 5 dní	400 Kč za každý den zpoždění počínaje 6. dnem zpoždění
Zpoždění se změnou poskytovatele služby internetu	200 Kč za každý den zpoždění
Zpoždění se změnou poskytovatele služby internetu delší než 5 dní	400 Kč za každý den zpoždění počínaje 6. dnem zpoždění
Zneužití přenesení telefonního čísla	600 Kč za každý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla
Zneužití změny poskytovatele služby internetu	600 Kč za každý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny internetu
Nedodržení termínů opravy a instalace	200 Kč za každý den zpoždění
Nedodržení termínů opravy a instalace – zpoždění delší než 5 dní	400 Kč za každý den zpoždění počínaje 6. dnem zpoždění

- 7.3. Je-li současně převáděno více čísel jednoho zákazníka a dojde-li k prodloužení u více než 10 čísel, činí výše paušální náhrady při zpoždění s přenesením čísla podle výše uvedené tabulky za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle výše uvedené tabulky.
- 7.4. Má-li Poskytovatel, přijímající poskytovatel nebo opuštěný poskytovatel právo na náhradu pro případ, že účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše této náhrady přesahuje částku 200 Kč, náleží zákazníkovi za první započatý den prodloužení, namísto paušální náhrady za nedodržení termínů opravy a instalace dle výše uvedené tabulky, paušální náhrada odpovídající výši náhrady náležící Poskytovateli, přijímajícímu poskytovateli nebo opuštěnému poskytovateli, nejvýše však 1.000 Kč

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Otázky těmito Všeobecnými podmínkami pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby internetu neupravené se řídí ustanovení Všeobecných podmínek, Ceníkem, Smlouvou.
- 8.2. Zákazník podpisem těchto Všeobecných podmínek pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby internetu stvrzuje, že si tyto Všeobecné podmínky pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby internetu přečetl a seznámil se s nimi.
- 8.3. Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2022.