

Společnost AVONET, s.r.o., se sídlem Krátká 219, 763 26 Luhačovice, IČ: 25322478, jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací včetně hlasových komunikačních služeb (dále také jen „poskytovatel“), tímto informuje účastníky o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel v souladu s ustanovením § 34 a § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „ZoEK“) a v souladu s dalšími prováděcími předpisy vydanými Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) na základě ZoEK, zejména 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 vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele přístupu k internetu. Tyto podmínky jsou součástí Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací společnosti AVONET, s.r.o.

ČI. I

Úvodní ustanovení

1. Podnikatelé, kteří mají povinnost podle § 34/1 ZoEK, vzájemně spolupracují při realizaci přenositelnosti telefonního čísla a vyvarují se jednání, které by narušilo rychlost, bezpečnost a plynulost procesu přenesení telefonního čísla (dále jen „přenesení telefonního čísla“) nebo by vedlo k porušení podmínek hospodářské soutěže.
2. **Vymezení pojmů** – pro účely tohoto opatření se rozumí:
 - a) **přenositelností telefonního čísla** – povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla;
 - b) **přeneseným telefonním číslem** – telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
 - c) **opouštěným poskytovatelem služby** – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno;
 - d) **přejímajícím poskytovatelem služby** – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno;
 - e) **opouštěným operátorem** – podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, ze které bude telefonní číslo přeneseno;
 - f) **přejímajícím operátorem** – podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, do které bude telefonní číslo přeneseno;
 - g) **referenční databázi přenesených čísel** – informační systém sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, a to zejména pro správné směrování volání a provozovaný způsobem umožňujícím dálkový přístup;
 - h) **objednávkou** – přenesení souboru parametrů a dat vytvořený přejímajícím poskytovatelem z údajů uvedených v žádosti účastníka o zajištění přenesení telefonního čísla, jehož zasláním přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele o této žádosti;
 - i) **ověřovacím kód účastníka (OKU)** – kód pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby. OKU je součástí uzavírané smlouvy.
3. Je vytvořena referenční databáze přenesených čísel, do níž mají přístup všichni operátoři a ČTÚ v rozsahu stanoveném vyhl. č. 58/2022 Sb.
4. Poskytovatel zajistí, aby **účastník, který o to požádá, si mohl bezplatně** nechat své číslo/čísla z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje, v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel kdekoliv na území ČR. Tato povinnost se nevztahuje na přenositelnost mezi pevnou a mobilní komunikační sítí (to neplatí u čísel, u kterých to stanoví prováděcí právní předpis podle § 29 odst. 4 ZoEK).
5. Operátor směřuje volání, SMS a MMS zprávy, případně ostatní provoz na přenesené telefonní číslo přímo nebo přes veřejnou komunikační síť jiného operátora do veřejné komunikační sítě operátora, ve které je na přeneseném telefonním čísle aktuálně poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací. Směrování volání a ostatního provozu na přenesené telefonní číslo zajišťuje operátor, v jehož síti volání a ostatní provoz vznikl. U volání s kódem volby nebo předvolby operátora odpovídá za správné směrování volání podnikatel, poskytující veřejně dostupnou telefonní službu prostřednictvím volby nebo předvolby operátora. U příchozího mezinárodního volání a ostatního provozu na přenesené telefonní číslo zajišťuje směrování operátor, který provozuje příchozí mezinárodní ústřednu, do které bylo doručeno volání a ostatní provoz.

ČI. II

Postup a podmínky přenesení telefonního čísla

1. Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající operátor a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byl prokazatelně dodržen postup a podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené platnými právními předpisy.

2. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby (proces přenesení čísla vede přejímající poskytovatel služby).
 3. Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
 - a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby (podání žádosti/objednávky o přenesení včetně všech náležitostí vyplývajících z § 34 odst. 7 ZoEK);
 - b) časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla;
 - c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla; důvody pro odmítnutí přenesení čísla jsou následující: i./ telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení; ii./ existují technické překážky bránící přenesení čísla; iii./ na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle ZoEK; iv./ žádost neobsahuje požadované náležitosti.
 - d) časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání. Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
 4. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
 5. Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; pokud účastník na výzvu neposkytne potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.
 6. Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o přenesení čísla vyrozumí opouštěného poskytovatele o této žádosti účastníka, včetně OKU, a o okamžiku zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10 ZoEK.
 7. Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele, který využívá předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy, vrátí zbývající zůstatek předplatného. Pokud je to sjednáno ve smlouvě, má opouštěný poskytovatel právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného. Výše nákladů na vrácení zůstatku je zveřejněna na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
 8. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít toto číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.
 9. V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel znovu aktivovat číslo a také službu, a to za stejných podmínek sjednaných s účastníkem ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.
 10. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
 11. Opouštěný poskytovatel služby zajistí, aby účastník, který ukončil smlouvu výpovědí z jeho strany, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.
 12. Pokud je to technicky proveditelné a účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel služby přenesení telefonního čísla za využití vzdáleného přístupu bez nutnosti fyzického přístupu ke komunikačním zařízením.
 13. V případě, že se cena za volání na přenesené telefonní číslo ve veřejných mobilních komunikačních sítích zvyšuje, je účastníkovi musí být účastníkovi umožněno získat bezplatnou informaci o přeneseném telefonním čísle sloužící ke zjištění ceny volání na toto číslo, a to nejméně těmito způsoby: i./ prostřednictvím dálkového přístupu; ii./ prostřednictvím SMS zasláné účastníkovi jako odpověď na jeho dotaz učiněný přes SMS; iii./ automaticky aktivovaným hlasovým oznámením učiněným před sestavením spojení na volané telefonní číslo (hlasové oznámení musí být v české jazyce, jeho délka nesmí přesáhnout 6 sekund a po skončení oznámení musí být účastníkovi poskytnuta alespoň 1 sekunda na to, aby mohl volání ukončit ještě před spojením s volaným číslem. Hlasové oznámení musí mít účastník možnost vypnout).
 14. Přejímající operátor nebo opouštěný operátor předají informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne obdržení objednávky na přenesení čísla. Od předání této informace do referenční databáze již přejímající ani opouštěný poskytovatel služby nesmí zastavit proces přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora v dne zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10 ZoEK, tedy zpravila do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než 6 hodin. Lhůta pro aktivaci se neuplatní, pokud doba trvání závazku ze smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost účastníka.
- Nakládání s přeneseným telefonním číslem: v případě ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na telefonním čísle, které bylo přeneseno, vrátí poskytovatel služby v součinnosti s operátorem toto telefonní číslo operátorovi, který je držitelem oprávnění k využívání čísla, nebo operátorovi veřejné komunikační sítě, se kterým má držitel oprávnění k využívání čísla v daný okamžik uzavřenou smlouvu o umístění tohoto telefonního čísla v síti

elektronických komunikací. Přenesené telefonní číslo musí být odevzdáno poskytovatelem služby do 30 dnů ode dne, kdy zanikne právo účastníka na přenesení čísla k jinému poskytovateli podle § 34 odst. 12 ZoEK.

Čl. III

Závěrečná ustanovení, výše paušálních náhrad

1. Podnikatelé, kteří mají povinnost zajistit přenositelnost telefonního čísla podle § 34/1 ZoEK, ve smluvních podmínkách jimi poskytovaných služeb stanoví dále způsob bezplatného informování účastníka o výši nároku na vyrovnání v případě předčasného ukončení smluvního vztahu z důvodu přenesení telefonního čísla, pokud toto je smluvně ujednáno a pokud o tuto informaci účastník požádá.
2. 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 nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše této paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., v platném znění. Výše náhrad je následující:
 - a) pokud dojde 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; pokud je současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde k prodlení u více než 10 čísel, činí výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo polovinu sazeb uvedených výše pod písm. a).
 - b) při zneužití přenosu čísla činí výši paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.
 - c) pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Ale jestliže má poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý dne prodlení místo paušální náhrady uvedené shora paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč (v součtu); počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý dne prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Ve Zlíně dne 13. 10. 2023

AVONET, s.r.o.