

## Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel

### 1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti SPACE COM spol. s r.o., IČ 26025337, se sídlem Humpolec, Na Závodí 1668, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 9713 (dále jen „SPACE COM“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované SPACE COM (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům.

Službu zajišťuje SPACE COM na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.

Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli (dále jen „přejímajícímu poskytovateli“), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla:

- uskutečnit právní úkon směřující k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u původního poskytovatele služby (dále jen „opouštěný poskytovatel“),
- uzavřít s přejímajícím poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení čísla,
- právní úkon směřující k řádnému ukončení služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele uskutečnit nejpozději následující pracovní den poté, kdy dojde k doručení žádosti účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem na přenášeném čísle, a to v případě, že se jedná o mobilní číslo. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta 4 pracovních dnů na přenos čísla nezačala běžet.

Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem mezi 00.00 – 06.00 hod. v případě mobilních čísel a mezi 06.00 – 19.00 hod. v případě pevných čísel. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní a nemusí být také možné se dovolat na čísla tísňových linek.

### 2. Přenesení čísla

#### 2.1. SPACE COM jako přejímající poskytovatel

Žádost (objednávka) o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo účastníka, případně IČ, DIČ,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele,

- identifikaci přenášeného čísla, případně čísel,
- kontaktní telefonní číslo, email,
- platné referenční číslo účastníka u opuštěného poskytovatele – platí pouze pro přenositelnost pevných čísel,
- platný kód potvrzující ukončení smluvního vztahu u opuštěného poskytovatele - platí pouze pro přenositelnost mobilních čísel.

Po registraci žádosti sdělí SPACE COM účastníku identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu.

SPACE COM průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo e-mailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle SPACE COM jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat  
v den přenosu.

## 2.2. SPACE COM jako opuštěný poskytovatel

Ustanovení pojednávající o jednání opuštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy opuštěným poskytovatelem služby je SPACE COM.

## 3. Ostatní ustanovení

U mobilního čísla je kód pro přenos (ČVOP) platný 60 kalendářních dnů, u pevných čísel, kde se pro přenos používá Referenční číslo zákazníka, není platnost stanovena. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a jsou splněny všechny podmínky Služby.

Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však do 1 měsíce poté, kdy dojde k ukončení příslušné smlouvy o poskytování služeb.

## 4. Ustanovení společná

Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby bude odmítnuta v případě, že:

- není splněna podmínka ukončení poskytování služby u opuštěného poskytovatele, pokud se přejímající a opuštěný poskytovatel nedohodnou jinak,
- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce na přenos čísla,

- existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací,
- jedná se o číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,
- jedná se o interní číslo k očíslování služeb.

## **5. Ustanovení společná a závěrečná**

SPACE COM je oprávněna tyto Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy.

Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách [www.spacecom.cz](http://www.spacecom.cz), nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022.

## **6. Ceník přenositelnosti čísel**

Přenesení telefonního čísla je bezplatné.

## **7. Právo na paušální náhradu**

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opuštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb.

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

Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady dle předchozího bodu za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle předchozího bodu.

Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.

Nedodrží-li SPACE COM ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však SPACE COM podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že jí účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

V Humpolci dne 1. 1. 2022