

# Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

---

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti VIVO CONNECTION spol. s r.o., IČ 26900696 se sídlem Nádražní 1178/7, Šlapanice 66451, zapsané v obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Brně, oddíl C, vložka 44158 (dále jen „VIVO“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované VIVO (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům.

Službu zajišťuje VIVO 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 po té, 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

- u mobilních čísel mezi 00.00 – 06.00 hod.
- u pevných čísel mezi 06.00 – 19.00 hod.

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. VIVO 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 sílo 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 VIVO účastníku identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu.

VIVO 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 VIVO jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

VIVO je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v ceníku služby přenositelnosti telefonních čísel, který je uveřejněn v čl. 6 těchto podmínek.

---

## 2.2. VIVO jako opuštěný poskytovatel

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

---

## 3. Ostatní ustanovení

U mobilního čísla je kód pro přenos (OKÚ) platný neomezeně. 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 nepřerušované 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 pět pracovních dní před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).

---

## 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 obsazeno 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

VIVO je oprávněno tyto Podmínky služby přenositelnost 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.vivo.cz](http://www.vivo.cz), nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 01.12.2022.

---

## 6. Ceník přenositelnosti čísel

Přenesení pevného i mobilního čísla je zdarma