

Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel (platné od 1. 2. 2018)

(dále jen „Podmínky přenositelnosti“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Podmínky přenositelnosti upravují práva a povinnosti společnosti CarSen Sentivan, s.r.o. (dále jen „CarSen“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované CarSenem na veřejné mobilní telefonní síti (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel ve veřejných mobilních telefonních sítích (dále jen „služba“).

1.2 Služba umožňuje všem účastníkům ponechat si jimi užívané mobilní telefonní číslo, popřípadě telefonní čísla, při změně poskytovatele mobilních telefonních služeb. Služba je dostupná všem účastníkům.

1.3 Službu zajišťuje CarSen na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (dále jen „zákon“) 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.

1.4 Na přenesení mobilního telefonního čísla se podílí:

- účastník,
- nový poskytovatel mobilní telefonní služby (dále též „přejímající poskytovatel“),
- stávající poskytovatel mobilní telefonní služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).

1.5 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služeb a zároveň o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí pro úspěšné uskutečnění přenosu čísla platně ukončit smluvní vztah u opouštěného poskytovatele. Účastník rovněž musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla. Právní úkon směřující k platnému ukončení poskytování služby na přenášeném čísle u opouštěného poskytovatele musí být proveden nejpozději následující pracovní den poté, kdy dojde k doručení žádosti účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Účastník má na základě zákona právo zkrátit trvání standardní výpovědní doby na 10 kalendářních dní, pokud výslovně informuje opouštěného poskytovatele o úmyslu telefonní číslo přenést. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu upravujícího poskytování telefonní služby na přenášeném čísle.

1.6 Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem, a to v časovém rozmezí od 0:00 hodin do 6:00 hodin. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní v síti žádného mobilního operátora, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky 112. Nejpozději do 6:00 bude číslo v síti přejímajícího poskytovatele aktivováno.

2. CarSen jako přejímající poskytovatel

2.1 Nový účastník může požádat o přenos čísla ke CarSenu prostřednictvím emailu info@carsen.cz nebo na telefonním čísle 725116117.

2.2 Kompletní žádost o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- a) jméno, příjmení, případně adresu pro doručení zásilky,
- b) u tarifního účastníka bydliště/sídlo,
- c) obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele,
- d) identifikaci přenášeného čísla, případně čísel,
- e) kontaktní telefonní číslo (mělo by být totožné s jedním z přenášených čísel),
- f) platný kód potvrzující ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.

Pokud nový účastník nemá platný kód podle písmene f), může jej CarSenu předat i později po podání žádosti o přenos čísla, avšak nejpozději třetí pracovní den (do 17:00 hod.) před předpokládaným dnem přenosu čísla (např. pokud je předpokládaným dnem přenosu pátek, je potřeba kód předat CarSenu nejpozději v úterý do 17:00 hod.).

2.3 Po zaregistrování kompletní žádosti přidělí CarSen žádosti účastníka (dále jen „objednávka“) identifikační číslo, které zašle účastníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu lze na žádost nového účastníka změnit nejpozději druhý pracovní den (do 12:00 hod.) před původně plánovaným datem přenosu, a to stejným způsobem, jakým účastník žádá o přenos dle bodu 2.1 (např. pokud je původně plánovaným dnem přenosu pondělí, lze požádat o posunutí data přenosu nejpozději ve čtvrtek do 12:00 hod.).

2.4 CarSen informuje nového účastníka o průběhu procesu přenosu dle jeho volby prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Účastník se rovněž může dotázat na stav objednávky na zákaznické lince nebo emailem.

2.5 Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele zašle CarSen jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail spolu s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

2.6 V souvislosti s přenesením telefonního čísla bude účastníkovi Carsenem vydána nová SIM karta ke každému přenesenému telefonnímu číslu. Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou mezi sebou uzavřou CarSen a účastník při žádosti o přenesení čísla, nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla k CarSenu jako přejímajícímu poskytovateli.

2.7 Telefonní čísla, která byla přenesena do sítě CarSenu, budou automaticky aktivována nejpozději v 6:00 hod. sjednaného dne přenosu. V případě, že si účastník nestihl vyzvednout novou SIM kartu (vydanou na základě žádosti o přenos čísla k CarSenu), má možnost si tuto SIM kartu dočasně zablokovat na telefonním čísle 725 116 117 do doby, než si novou SIM kartu převezme. Tímto však nejsou dotčeny povinnosti vyplývající účastníkovi ze smlouvy uzavřené s CarSenem.

2.8 V případě, že k přenesení čísla účastníka ke CarSenu z jakéhokoli důvodu nedojde, má účastník povinnost do 15 pracovních dnů od zrušení objednávky vrátit CarSenu nepoškozenou/nerozbalenou SIM kartu, kterou pro účely realizace služby od CarSenu obdržel.

3. CarSen jako opouštěný poskytovatel

3.1 V případě zájmu o změnu poskytovatele je účastník povinen učinit právní úkon směřující k platnému ukončení smlouvy o poskytování služeb na přenášeném čísle (dále též „ukončení smlouvy“), a to zejména doručením výpovědi (dle Všeobecných podmínek či podmínek příslušné smlouvy), či uzavřením dohody o ukončení smlouvy (např. u smlouvy o poskytování služeb na dobu určitou). Pokud účastník při ukončení smlouvy nebo následně informuje CarSen o úmyslu přenést telefonní číslo, CarSen mu umožní telefonní číslo přenést a smlouvu ukončit do 10 kalendářních dnů od sdělení této informace, a to za následujících podmínek:

a) informace byla předána CarSenu ve stanovené formě (na tištěném formuláři, který byl zaslán na email info@carsen.cz nebo na adresu Těšínská 559/42, Havířov – Bludovice.

b) do konce standardní (původní) výpovědní doby zbývá více než 10 kalendářních dnů; pokud do konce standardní výpovědní doby zbývá 10 nebo méně kalendářních dnů, přenesení čísla a ukončení smlouvy je možné ke dni skončení standardní výpovědní doby;

c) nedohodneme-li se jinak.

3.2 Byl-li takový právní úkon platně učiněn (např. byla podána platná výpověď smlouvy vztahující se k přenášenému číslu), vystaví CarSen účastníkovi kód potvrzující, že smlouva o poskytování služeb bude ukončena a že dotčené číslo / dotčená čísla lze přenést (dále též „Číslo oprávnění pro přenos“). Tento kód CarSen vystaví účastníkovi prostřednictvím SMS samoobsluhy nebo při vyřizování ukončení smlouvy (na zákaznické lince nebo emailem)

3.3 CarSen ověří dotčená telefonní čísla, která mají být přenesena, a vystaví Číslo oprávnění pro přenos, pokud přenášené číslo:

a) je přenositelné dle zákona,

b) užívá účastník na základě smlouvy, která má být ukončena,

c) není již obsaženo v jiné ověřené objednávce pro přenos,

d) je aktivní v síti CarSenu,

e) není v síti CarSenu evidované jako odcizené,

f) není nepřenositelné dle bodu 4.1.

Nejpozději dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu až do okamžiku přenesení čísla musí mít účastník předplacené služby nezáporný kredit, jinak nemusí být číslo přeneseno.

3.4 Číslo oprávnění pro přenos účastník sdělí přejímajícímu poskytovateli pro úspěšné provedení procesu přenosu. Číslo oprávnění pro přenos je platné 60 kalendářních dní. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení smlouvy o poskytování služeb s tím, že přenos může být uskutečněn i později v souladu s bodem 3.5. Účastník může v průběhu platnosti stávajícího Čísla oprávnění pro přenos požádat o vystavení nového Čísla oprávnění pro přenos, a to způsobem uvedeným v bodě 3.2. Vystavením nového Čísla oprávnění pro přenos se původní Číslo oprávnění pro přenos ruší.

3.5 Neuvedl-li účastník výslovně, že si přeje telefonní číslo deaktivovat, tak pokud nedojde k přenesení čísla k předpokládanému datu ukončení smlouvy o poskytování služeb, má se za to, že účastník žádá o posunutí data ukončení smlouvy až ke skutečnému datu přenesení čísla; do té doby budou služby poskytovány dle

Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku. Uplyne-li doba platnosti aktuálně platného Číslo oprávnění pro přenos po původně plánovaném datu ukončení smlouvy, aniž by došlo k přenosu čísla, a účastník ani nepožádal o vystavení nového Číslo oprávnění pro přenos, k ukončení smlouvy / poskytování služeb nedojde.

3.6 Pokud však nejpozději 2 pracovní dny před původním plánovaným datem ukončení smlouvy účastník požádá o zrušení Číslo oprávnění pro přenos nebo uplyne platnost Číslo oprávnění pro přenos, platí původní datum ukončení smlouvy (zrušení čísla).

3.7 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).

3.8 Pokud bylo k telefonnímu číslu vystaveno Číslo oprávnění pro přenos, které je stále platné, nelze:

- a) nahradit přenášené telefonní číslo na SIM kartě jiným telefonním číslem (tzv. swap),
- b) zpracovat žádost o převod čísla na jiného účastníka,
- c) měnit platební metodu (přecházet z předplacených služeb na Vyúčtování a opačně),
- d) deaktivovat telefonní číslo,
- e) převádět číslo na jiný zákaznický účet,
- f) měnit nastavení služeb/tarifu dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu.

3.9 Smlouva mezi účastníkem a CarSenem je ukončena ke dni přenesení čísla, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením čísla však nezaniká účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči CarSenem vzniklé na základě této smlouvy.

4. Ustanovení společná

4.1 Nepřenositelná čísla:

- Čísla určená výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům mobilních operátorů.
- Interní čísla, která mobilní operátoři používají k očíslování svých služeb (např. Záznamová služba 608 989 898).

4.2 Přenositelná čísla:

- Telefonní čísla určená v souladu s úpravou zákona.

4.3 Transparentnost cen

Za účelem zajištění transparentnosti cen při volání na telefonní čísla, která byla přenesena ze sítě CarSenu k jinému poskytovateli, umožní CarSen účastníkům získat informaci o umístění volaného telefonního čísla, a to prostřednictvím:

- internetových stránek (informace bude zdarma dostupná všem účastníkům veřejně dostupné telefonní služby),

5. Ustanovení společná a závěrečná

5.1 CarSen je oprávněn Podmínky přenositelnosti kdykoli aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými právními předpisy.

5.2 Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách carsen.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

5.3 Tyto Podmínky přenositelnosti nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 2. 2018 a v plném rozsahu nahrazují podmínky ze dne 1. 9. 2013. Na celý proces přenosu čísla, který byl zahájen před 1. 2. 2018, se vztahují Podmínky přenositelnosti ze dne 1. 9. 2013.