

# Podmínky hlasových služeb přenositelnosti telefonních čísel

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky hlasových služeb přenositelnosti telefonních čísel upravují práva a povinnosti společnosti PAMICO CZECH, s.r.o., IČ 27488098 se sídlem 28. října 111, 511 01 Turnov, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci králové, oddíl C, vložka 2195 (dále jen „PAMICO“) a práva a povinnosti Účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované společností PAMICO CZECH, s.r.o. (dále jen „Účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem Účastníkům bezplatně.

Podmínky hlasových služeb přenositelnosti telefonních čísel se řídí dle zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., Vyhlášky č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a Vyhlášky 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.

## 2. Přenositelnost čísel

### 2.1. PAMICO jako přejímající poskytovatel služby

Účastník, který hodlá s PAMICO uzavřít Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací může PAMICO, jakožto přejímajícího poskytovatele služby požádat o zajištění procesu přenesení telefonního čísla. V žádosti uvede alespoň:

- své identifikační údaje,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby,
- telefonní číslo, o jehož přenesení Účastník žádá,
- ověřovací kód Účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“),
- datum, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

PAMICO je oprávněno ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li Účastník na výzvu PAMICO potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.

PAMICO do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti Účastníka o přenesení čísla, včetně OKU a okamžiku zániku závazku ze smlouvy.

PAMICO provede přenesení čísla a jeho následnou aktivaci v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednaném s Účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít v každém případě toto číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.

### 2.2 PAMICO jako opouštěný poskytovatel služby

PAMICO v případě selhání procesu přenesení čísla musí znovu aktivovat číslo a službu účastníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.

PAMICO zajistí, aby Účastník, jehož závazek ze smlouvy skončil výpovědí ze strany Účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší telefonní číslo, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

OKU nalezne Účastník ve Smluvních dokumentech PAMICO, konkrétně v Předávacím protokolu příslušné Služby.

### **3. Postup přenesení telefonního čísla**

Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze Smlouvy.

Pokud závazek ze Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty podle odstavce 1, není Účastníkovi na tomto telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

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.

Žádost o zajištění přenosu telefonního čísla může být ze strany poskytovatele spolupracujícího na realizaci přenosu odmítnuta v případě, že:

- 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.

### **4. Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu**

Pokud dojde k přenesení telefonního čísla k novému poskytovateli služeb, má Účastník 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 paušální náhrady v případě zpoždění, zneužití postupů přenesení čísla nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu je stanoveno následovně:

V případě zpoždění přenosu čísla 200 Kč za každý započatý den prodlení, od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč. Je-li prováděn přenos více čísel současně u jednoho Účastníka a dojde-li k prodlení u více než 10 čísel, snižuje se výše paušální náhrady podle předchozí věty tohoto odstavce za jedenácté a každé další číslo na polovinu.

V případě zneužití přenosu čísla 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím.

V případě nedodržení termínu opravy a instalace 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu 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 1 000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

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

PAMICO je oprávněn 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.pamico-czech.cz](http://www.pamico-czech.cz), nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky hlasových služeb přenositelnosti telefonních čísel nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2025.