



NEOS v.o.s.
Okružní 1112
69617 Dolní Bojanovice
IČ: 25344617
zapsaná u Krajského soudu v Brně, spisová značka A 8352
tel.: 775 726 230
mail: internet@neos.cz
dále jen „poskytovatel“ nebo „podnikatel“

**Přenositelnost čísel se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „ZEK“) a to § 34.**

Přenositelnost čísel je zdarma.

§ 34 ZEK:

Přenositelnost čísel

- (1) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, si mohl bezplatně ponechat své číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje, v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel kdekoli na území státu.
- (2) Povinnost podle odstavce 1 se nevztahuje na přenositelnost mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí. To neplatí v případě čísel, u kterých to stanoví prováděcí právní předpis podle § 29 odst. 4.
- (3) Geografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování komunikace na fyzické umístění koncového bodu veřejné komunikační sítě.
- (4) Negeografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména číslo pro přístup ke službám na účet volaného, ke službám s vyjádřenou cenou a účastnické číslo veřejné mobilní komunikační sítě.
- (5) Technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, a zásady pro účtování ceny v souvislosti s přenositelností čísel stanoví Úřad prováděcím právním předpisem. Prováděcí právní předpis rovněž stanoví požadavky na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a odst. 9 a podrobnosti pro realizaci přenesení čísla a změny poskytovatele služby přístupu k internetu za využití vzdáleného přístupu, pokud účastník nepožaduje jinak a je to technicky proveditelné.
- (6) Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- (7) Účastník, který hodlá uzavřít smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti s jiným podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť nebo poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, než se kterým má uzavřenou smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti (dále jen „přejímající poskytovatel služby“), může zároveň přejímajícího poskytovatele služby, který proces přenesení čísla vede, požádat o zajištění přenesení čísla. V žádosti uvede alespoň

- a) své identifikační údaje,
- b) identifikační údaje podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“),
- c) číslo, o jehož přenesení žádá,
- d) ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby a
- e) den, ke kterému má přenos čísla proběhnout; přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby.
- (8) Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.
- (9) Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 7 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10.
- (10) Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného. Je-li to ujednáno ve smlouvě, má opouštěný poskytovatel služby právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného.
- (11) 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 paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
- (12) Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, 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.
- (13) Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem podle odstavce 7. 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.
- (14) V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby 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.
- (15) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší číslo, nesmí bránit procesu přenosu čísla.

Úplné znění ZEK naleznete zde: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127>

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:

Vyhláška č.529/2021 Sb.

§ 1

Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu 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 podle [odstavců 1 a 2](#) za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle [odstavců 1 a 2](#)

§ 2

Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

§ 3

Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 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.

Dle požadavků § 63 ZEK uvádíme následující:

- Od 1.1.2022 službu VOIP nenabízíme, novým zákazníkům službu neposkytujeme
- Stávajícím zákazníkům se ceny, služby a smluvní podmínky nemění včetně výše uvedených informací
- Způsob reklamace a řešení poruch jsou uvedeny v našich VOP čl.5