



# Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

(dále jen „Podmínky přenositelnosti“)

## 1. Úvodní ustanovení

**1.1** Tyto Podmínky přenositelnosti upravují práva a povinnosti společnosti Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované Vodafonem 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 účastníkům ponechat si jimi užívané mobilní telefonní číslo, popřípadě telefonní čísla, při změně poskytovatele mobilních telefonních služeb.

**1.3** Službu zajišťuje Vodafone na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

**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 podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla.

**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. Nejpозději do 6:00 bude číslo v síti přejímajícího poskytovatele aktivováno.

## 2. Vodafone jako přejímající poskytovatel

**2.1** Nový účastník může požádat o přenos čísla k Vodafone prostřednictvím všech obvyklých prodejních míst, která jsou uvedena na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).

**2.2** Komplettní 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 pro přenesení čísla (OKÚ nebo ČVOP).

Pokud nový účastník nemá platný kód podle písmene f), může jej Vodafone předat i později po podání žádosti o přenos čísla, avšak nejpозději třetí pracovní den (do 16.00 hod) před předpokládaným dnem přenosu čísla (např. pokud je předpokládaným dnem přenosu pátek, je potřeba kód předat Vodafone nejpозději v úterý do 16.00 hod). Má se za to, že nový účastník podává svou žádost ke třetímu pracovnímu dni před dohodnutým datem přenesení čísla.

**2.3** Po zaregistrování komplettní žádosti přidělí Vodafone žádosti účastníka identifikační číslo (dále jen „objednávka“), které zašle účastníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu lze na žádost nového účastníka změnit nejpозději 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 nejpозději ve čtvrtek do 12.00 hod).

**2.4** Vodafone 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, případně v prodejně Vodafone.

**2.5** Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele zašle Vodafone 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 Vodafonem vydána nová SIM karta ke každému přenesenému telefonnímu



číslu. Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou mezi sebou uzavřou Vodafone a účastník při žádosti o přenesení čísla, nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla k Vodafone, jako příjemajícímu poskytovateli.

**2.7** Telefonní čísla, která byla přenesena do sítě Vodafone, 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 Vodafone), má možnost si tuto SIM kartu dočasně zablokovat na telefonním čísle 800 777 711 do doby, než si novou SIM kartu převezme. Tímto však nejsou dotčeny povinnosti vyplývající účastníkovi ze smlouvy uzavřené s Vodafone.

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

**2.9** Vodafone je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v Ceníku služeb.

**2.10** V případě, že k přenesení čísla účastníka k Vodafone po podání objednávky z jakéhokoliv důvodu nedojde, může účastník ztratit nárok na využití časové či početně omezené marketingové nabídky Vodafone.

### 3. Vodafone jako opouštěný poskytovatel

**3.1** V případě zájmu o změnu poskytovatele má účastník možnost volby jednoho z následujících postupů:

a) předložit spolu s žádostí u příjemajícího poskytovatele ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla („OKÚ“), který je mu dostupný v Internetové samoobsluze v sekci obsahující smluvní dokumentaci, v případě předplacených služeb rovněž prostřednictvím SMS samoobsluhy, případně jej zákazníkovi sdělíme na kontaktních místech. Uplatnění OKÚ v objednávce přenesení čísla doručené Vodafone v IT systému pro přenositelnost považuje Vodafone za podání výpovědi služeb na dotčeném čísle; nebo

b) učinit vůči Vodafone 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. smlouvy o poskytování služeb na dobu určitou).

**3.2** Byl-li platně učiněn úkon směřující k ukončení smlouvy dle bodu 3.1 písm. b) (např. byla podána platná výpověď smlouvy vztahující se k přenášenému číslu), vystaví Vodafone účastníkovi kód potvrzující, že smlouva o poskytování služeb bude ukončena a že dotčené číslo/dotčená čísla lze přenést (dále též „ČVOP“). Tento kód Vodafone vystaví prostřednictvím SMS samoobsluhy nebo bude sdělen účastníkovi při vyřizování ukončení smlouvy (na zákaznické lince nebo v prodejně Vodafone).

**3.3** Vodafone po ověření dotčených telefonních čísel, která mají být přenesena, vystaví ČVOP, 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 Vodafone,

e) není v síti Vodafone evidované jako odcizené,

f) číslo 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** Byl-li vystaven ČVOP, účastník jej sdělí příjemajícímu poskytovateli pro úspěšné provedení procesu přenosu. ČVOP je platný 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 ČVOP požádat o vystavení nového ČVOP, a to způsobem uvedeným v bodě 3.2. Vystavením nového ČVOP se původní ČVOP ruší.

**3.5** Vystavením ČVOP se původní plánované datum ukončení smlouvy

o poskytování služeb mění tak, že poskytování služeb bude ukončeno až k okamžiku přenesení čísla (např. pokud účastník podal výpověď a současně/následně požádal o vydání čísla oprávnění pro přenos, nebude číslo zrušeno, ale přeneseno); do té doby budou služby poskytovány dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku (účastník po stanoveném datu ukončení smlouvy ztrácí nárok na využití marketingové nabídky Vodafone či jiné poskytnuté slevy). Pokud však nejpozději 2 pracovní dny před původním plánovaným datem ukončení smlouvy účastník požádá o zrušení ČVOP nebo uplyne jeho platnost, platí původní žádost o zrušení čísla k původně plánovanému datu. Uplyne-li doba platnosti aktuálně platného ČVOP po původně plánovaném datu ukončení smlouvy, aniž by došlo k přenosu čísla a účastník ani nepožádal o vystavení nového ČVOP, ke zrušení čísla a k ukončení smlouvy/poskytování služeb nedojde.

**3.6** Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však tři pracovní dny před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).

**3.7** Pokud byl k telefonnímu číslu vystaven ČVOP, který je stále platný, nebo pokud byl v doručené objednávce přenosu uveden odpovídající



OKÚ, nelze:

- a) nahradit přenašené 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/tarifů dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu.

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

**3.9** Využil-li účastník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na základě které získal od Vodafone slevu či jakékoliv jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany účastníka tato podmínka splněna, má Vodafone nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které účastník od Vodafone získal.

**3.10** Účastník má právo přenést telefonní číslo také do 1 měsíce poté, kdy dojde k ukončení příslušné smlouvy o poskytování služeb. V takovém případě je nutné deaktivované telefonní číslo zdarma aktivovat.

## 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 989898)

### 4.2 Přenositelná čísla:

Telefonní čísla určená v souladu s úpravou zákona o elektronických komunikacích.

### 4.3 Transparentnost cen

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

- a) internetových stránek (informace bude zdarma dostupná všem účastníkům veřejně dostupné telefonní služby),
- b) SMS samoobsluhy (bezplatná informace dostupná pouze účastníkům Vodafone),
- c) bezplatným hlasovým oznámením (hláska v českém jazyce, aktivována všem účastníkům Vodafone, přičemž hláska je přehrávána pouze při volání na čísla účastníků, která byla přenesena z Vodafone do jiné veřejné mobilní telefonní sítě. Účastník si může bezplatné hlasové oznámení na vlastní žádost kdykoliv zrušit, a to zavoláním na linku „Vodafone péče“ či „Vodafone firemní péče“ nebo prostřednictvím Internetové, Hlasové a SMS samoobsluhy.

**4.4** Při použití OKÚ není možné učinit komplexní objednávku přenesení čísla, která by obsahovala více telefonních čísel.

## 5. Ustanovení společná a závěrečná

**5.1** 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. Pokud je k náhradě povinný Vodafone, poskytne ji ve výši stanovené právními předpisy jako minimální. Ke dni účinnosti těchto podmínek jsou vyhláškou č. 529/2021 Sb., stanoveny tyto částky:

- v případě zpoždění přenosu - 200 Kč za každý započatý den prodlení (počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi 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 za jedenácté a každé další číslo polovinu výše uvedené sazby;

- v případě zneužití přenosu čísla - 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla;

- v případě nedodržení termínu opravy a instalace - 200 Kč za každý započatý den prodlení (počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč).

**5.2** Vodafone je oprávněn Podmínky přenositelnosti kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými



právními předpisy.

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

**5.4** Tyto Podmínky přenositelnosti nabývají platnosti a účinnosti dne 22. 10. 2024 a v plném rozsahu nahrazují podmínky ze dne 25. 9. 2024.

