

Informace o přenositelnosti čísel

společnosti MaRcom-Eko s.r.o.,

IČ 25651765, sídlem Nymburk, nám. Přemyslovců čp. 171, PSČ 28802,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 58207

I.

Obecná ustanovení

1. Tato Informace o přenositelnosti čísel (dále jen „**Informace**“) slouží k vymezení práv a povinností společnosti MaRcom-Eko s.r.o., jakožto poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a to veřejně dostupné telefonní služby – přenos hlasu na základě IP s využitím geografických a negeografických čísel - a práv a povinností účastníka veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované MaRcom-Eko s.r.o. v souvislosti s realizací přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli služby či od jiného poskytovatele služby.
2. Každý účastník veřejně dostupné služby elektronických komunikací je oprávněn ponechat si při změně poskytovatele služby elektronických komunikací nezávisle na poskytovateli služby své telefonní číslo, popřípadě čísla.
3. Poskytovatel zajišťuje přenositelnost telefonního čísla na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a 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 (dále jen „OOP č. 10“). OOP č. 10 je k nahlédnutí na internetových stránkách Českého telekomunikačního úřadu na adrese: http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/oop_10-10_2012-12.pdf.
4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně jeho aktivace v síti přejímajícího operátora, činí 2 pracovní dny a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je přejímajícímu poskytovateli služby doručena žádost účastníka o změnu poskytovatele služby, pokud se účastník s poskytovatelem nedohodl na pozdějším datu přenesení.
5. Pro úspěšnou realizaci přenosu čísla je nutné, aby účastník zažádal přenos telefonního čísla u nového operátora.
6. Nebude-li žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději druhý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušeno poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
7. V den přenesení čísla před stanoveným časem přenesení čísla ukončí opouštěný poskytovatel služby poskytování služby a přejímající poskytovatel služby ve stanoveném čase poskytování zahájí.
8. MaRcom-Eko s.r.o. si neúčtuje poplatky za přenos čísla.

II.

Přenesení čísla od jiného poskytovatele služeb ke společnosti MaRcom-Eko s.r.o.

1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že MaRcom-Eko s.r.o. doručí **žádost o přenos služby k MaRcom-Eko s.r.o.**, a to osobně na adrese nám. Přemyslovců čp. 171, Nymburk 288 02 nebo jiným dohodnutým způsobem.
2. Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby 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
 - platný identifikátor přenosu čísla potvrzující ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele - identifikátor musí být MaRcom-Eko s.r.o. doručen nejpozději dva pracovní dny před plánovaným přenesením telefonního čísla, jinak nemůže dojít k přenesení čísla v požadovaném termínu a je nutné sjednat termín jiný.
3. Podmínkou pro realizaci přenosu čísla k MaRcom-Eko s.r.o. je existence smluvního vztahu mezi MaRcom-Eko s.r.o. a účastníkem – tzn. existence smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené na základě žádosti o přenos čísla k MaRcom-Eko s.r.o..
4. Po registraci žádosti sdělí MaRcom-Eko s.r.o. účastníku identifikaci objednávky, předpokládaný datum a čas přenesení čísla a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování Služby na jeho přeneseném telefonním čísle.
5. MaRcom-Eko s.r.o. je oprávněn odmítnout přenesení čísla ve lhůtě dvou pracovních dnů od podání žádosti o přenesení čísla z důvodu neexistence smluvního vztahu mezi MaRcom-Eko s.r.o. a účastníkem, jakož i z důvodu technické nemožnosti přenesení čísla zjištěné MaRcom-Eko s.r.o. při technickém šetření.
6. MaRcom-Eko s.r.o. 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 na tel. čísle 325 000 111.

7. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. Nebyl-li mezi MaRcom-Eko s.r.o. a účastníkem sjednán den jiný, považuje se za den přenesení čísla druhý pracovní den od podání žádosti, za předpokladu, že žádost nebyla odmítnuta. Pokud den přenesení čísla připadá na nepracovní den či státem uznaný svátek, považuje se za den přenosu první následující pracovní den. Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 6 hodin. Poskytovatel zajišťuje dostupnost čísel tísňového volání od chvíle aktivace přenášeného čísla v jeho síti.
8. Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle MaRcom-Eko s.r.o. jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenesení čísla.

III.

Přenesení čísla od společnosti MaRcom-Eko s.r.o. k jinému poskytovateli služeb

1. Účastník je v případě zájmu o přenesení čísla k jinému poskytovateli služeb povinen podat dodat MaRcom-Eko s.r.o. **žádost o přenesení** poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací **prostřednictvím nového operátora, ke kterému bude číslo převedeno**.
2. Na základě žádosti o přenesení MaRcom-Eko s.r.o. ověří telefonní číslo, které má být přeneseno a pokud nejsou dány překážky přenosu, jak jsou uvedeny v čl. IV. odst. 1 Informace, vystaví účastníkovi identifikátor přenosu čísla potvrzující, že poskytování služby bude ukončeno a že dotčené číslo/dotčená čísla lze přenést.
3. Účastník sdělí Identifikátor přejímajícímu poskytovateli služby pro úspěšné provedení procesu přenosu. Platnost identifikátoru je omezena na 60 dní ode dne jeho vygenerování a sdělení účastníkovi. Nedojde-li v této době k přenesení čísla, platnost identifikátoru zaniká a v případě trvajících zájmu účastníka a přenesení čísla k jinému poskytovateli, je nezbytné podat novou žádost o přenesení.
4. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací v souladu se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací (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).
5. Přenesením čísla k jinému poskytovateli služby elektronických komunikací nezaniká účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči MaRcom-Eko s.r.o. vzniklé na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby, jakož i v souvislosti se žádostí o přenesení.

IV.

Ustanovení společná

1. Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby bude vyjma již v této Informaci shora uvedených důvodů odmítnuta dále v případě, že:
 - telefonní číslo je již obsaženo v jiné žádosti (objednávce) o přenos čísla,
 - existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
 - na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací,
2. MaRcom-Eko s.r.o. je v rámci zákonných povinností oprávněn Informaci kdykoliv aktualizovat či měnit. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.marcomnet.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.
4. Tato Informace nabývá platnosti a účinnosti dne 1.4.2020 a v plném rozsahu nahrazuje Informaci ze dne 1. 7.2018. Na celý proces přenosu čísla, který byl zahájen před 1.4.2020, se vztahuje Informace ze dne 1.7.2018.

MaRcom-Eko s.r.o.