

## Přenositelnost čísla

Podstatou služby přenositelnosti telefonního čísla je umožnit účastníkovi veřejně dostupné telefonní služby s pevným číslem si toto číslo ponechat bez ohledu na operátora poskytujícího tuto službu, pokud se místo instalace stále nachází v obvodu, kterému bylo dané číslo přiřazeno číslovacím plánem ČTÚ.

Telefonní číslo, které má zákazník zájem přenést, musí být u opuštěného operátora v den uplatnění žádosti o přenesení čísla **aktivní** a mělo by být prosto jakýchkoliv závazků ze stávajícího smluvního vztahu, který je ukončen úspěšným přenesením čísla k přejímajícímu poskytovateli služeb. Jak na to ?

### 1 Přenesení čísla od jiného operátora do sítě RIO Media

- 1.1 Nejprve musíte mít s naší společností uzavřenou **Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací**, kdy na základě Specifikace služby (dále jen „Specifikace“) Vám bude poskytována hlasová služba ve shodné číslovací oblasti jako u opuštěného operátora (dále jen „Smlouva“). K této hlasové službě pak bude přiřazeno přenesené telefonní číslo.
- 1.2 Vyplňte níže uvedený formulář (CAF) ve všech částech a **řádně překontrolujte veškeré vyplňované údaje**: jméno, příjmení, adresu, případně IČ, DIČ, telefonní číslo, referenční číslo, datum a připojte vlastnoruční podpis.

- klienti Telefonica O2 (Český Telecom) - formulář žádosti (CAF) o přenesení čísla O2

- klienti ostatních operátorů - formulář žádosti (CAF) o přenesení čísla

#### UPOZORNĚNÍ:

Do kolonek "Nový operátor" doplňte **RIO Media a.s.**, "OpID" doplňte **203**, do kolonky "Identifikace objednávky u nového operátora" doplňte Vaše **ID zákazníka/ číslo smlouvy**

- 1.3 Doručení žádosti - formuláře (CAF)

Řádně vyplněný a podepsaný formulář je nutno doručit v listinné podobě na adresu společnosti **RIO Media a.s., P.O.Box 15, Olomouc, PSČ 770 10**.

Formulář pro přenesení čísla slouží jako výpověď telefonní služby u opuštěného operátora.

- 1.4 Proces přenesení čísla

- Den přijetí žádosti (CAF) se za předpokladu řádně uzavřené Smlouvy zákazníka s RIO Media považuje za den vzniku objednávky přenesení čísla – den 0)
- Od chvíle předání CAF přejímajícímu poskytovateli služeb je proces přenosu čísla vymezen 4 pracovními dny, pokud se strany dohodnou jinak – den 1)
- RIO Media jako přejímající poskytovatel služeb zadá požadavek opuštěnému operátorovi na přenesení čísla prostřednictvím společného řešení pro přenositelnost telefonních čísel. RIO Media neodpovídá za správnost údajů vyplněných zákazníkem ve formuláři CAF – den 1)
- Opuštěný operátor potvrdí objednávku a uvolní číslo k portaci – den 2)
- Číslo se zapíše do Centrální databáze přenesených čísel opuštěným i přejímajícím poskytovatelem služeb – den 3)
- Aktivace čísla u RIO Media – den 4)

Zákazník je o procesu přenosu čísla informován přejímajícím poskytovatelem služeb buď telefonicky na kontaktním čísle, nebo e-mailem.

### 2 Přenesení čísla od RIO Media do sítě jiného operátora

- 2.1 Ustanovení pojednávající o jednání opuštěného operátora se použijí i na případy, kdy opuštěným poskytovatelem služby je RIO Media

- 2.2 RIO Media si vyhrazuje právo akceptovat žádost o přenesení čísla (číselného bloku) Zákazníka k přejímajícímu operátorovi teprve okamžikem vypořádání veškerých splatných závazků Zákazníka (viz. článek III, odst. (8) Provozního řádu hlasových služeb RIO Media).

### 3 Nejčastější problémy při přenosu čísla

- telefonní linka byla zrušena ještě před uplatněním žádosti o přenos čísla
- formulář (CAF) byl zaslán opuštěnému operátorovi namísto společnosti RIO Media
- formulář (CAF) je obsahuje údaje jiného uživatele, než je skutečný uživatel uvedeného čísla (a to i v případě nesprávně uvedených adresy)
- bylo nesprávně uvedeno referenční číslo plátce
- byla podána žádost o přenesení jednoho čísla, které je u současného operátora součástí bloku čísel
- byla podána žádost o přenesení bloku čísel, která jsou vedena jako individuální účty
- je-li opuštěným operátorem jiný poskytovatel než je Telefonica O2, je při vyplňování CAF zapotřebí vybrat z nabídky skutečného současného poskytovatele
- u opuštěného operátora (např. Telefonica O2) byla podána žádost o zrušení některé služby (např. linky ADSL), která je k číslu vázána
- **mobilní a zahraniční čísla nepřenášíme**

Pro podrobnější informace si prostudujte níže připojené „Podmínky přenositelnosti čísel“

## Podmínky přenositelnosti čísla

definované ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a podle opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, v platném znění (dále jen „OOP“) společností RIO Media a.s. se sídlem Praha 9, Libeň, Kovanecká 30/2124, PSČ 190 00, IČ 28216733 zapsané v obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13521 (dále „RIO Media“).

Tyto podmínky přenositelnosti čísla (dále jen Podmínky“) definují postup při poskytování služby přenesení telefonního čísla (dále jen „Služba“) mezi podnikateli poskytujícími veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále též jen „Poskyvatel Služby“). Obsahem Služby není přenesení mobilních, či zahraničních čísel.

### 1. Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě RIO Media

1.1. Zámecce o přenesení telefonního čísla (dále též jen „Zákazník“) uzavře s RIO Media Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), jejímž obsahem bude sjednání poskytování hlasové služby se žádostí o přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb (dále též jen „opouštěný poskytovatel služeb“). Uzavřením Smlouvy u RIO Media je Zákazníkovi přiděleno ID zákazníka/ číslo smlouvy, kterým je Zákazník povinen se v případě požadavku na přenesení čísla kdykoliv identifikovat. Přenesené telefonní číslo lze na žádost Zákazníka přiřadit pod již existující Smlouvu jejím rozšířením formou nové Specifikace služby (dále jen „Specifikace“) o příslušnou Službu.

Pro úspěšné přenesení čísla je Zákazník povinen vypořádat s opouštěným poskytovatelem služeb veškeré své závazky.

1.2 Na adresu společnosti **RIO Media a.s., P.O.Box 15, Olomouc, PSČ 770 10** Zákazník doručí v listinné podobě řádně vyplněný a podepsaný formulář žádosti o přenesení čísla (CAF). Jednotným identifikátorem potřebným pro přenesení čísla u pevných linek je referenční číslo, které má každý uživatel tohoto čísla k dispozici.

1.3. Zákazník a RIO Media se při uzavření Smlouvy dohodnou na datum přenesení čísla. RIO Media má právo toto datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín. Zákazník bude v takovém případě o novém termínu přenesení předem informován. RIO Media zpravidla informuje Zákazníka o uvolnění telefonního čísla u opouštěného poskytovatele služby a rovněž o aktivaci telefonního čísla u RIO Media, a to telefonicky a/nebo formou SMS a/nebo e-mailem podle kontaktních údajů, které má RIO Media k dispozici. RIO Media a opouštěný poskytovatel služby vzájemně spolupracují a komunikují tak, aby k přenesení telefonního čísla došlo v době stanovené právním předpisem, resp. v termínu sjednaném se Zákazníkem.

1.4. Jednoduchá a komplexní objednávka

V případě přenosu telefonních čísel na základě komplexní objednávky (ISDN, sériová linka) je zákazník povinen přenést všechna čísla. Pokud má zákazník zájem přenést z ISDN, či sériové linky pouze jedno číslo, musí nejdříve provést u stávajícího operátora příslušnou změnu smluvního vztahu tak, aby přenášené číslo bylo vyčleněno z původní ISDN/sériové linky a v době podání objednávky k přenesení mělo charakter HTS linky.

1.5. Je-li předmětem objednávky více čísel (tzv. komplexní objednávka) pak pro přenesení musí být zvoleno stejné datum přenesení.

1.6. Uzavřel-li Zákazník s RIO Media Smlouvu (příp. Specifikaci), v rámci které má být poskytnuta Služba přenesení čísla prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a od Smlouvy (resp. Specifikace) v zákonné lhůtě odstoupí, přenesení čísla neproběhne v případě, že je odstoupení od Smlouvy (resp. Specifikace) RIO Media doručeno zpravidla nejméně tři pracovní dny před naplánováním přenesení čísla. Je-li doručeno po této lhůtě, bere Zákazník na vědomí, že od Smlouvy (resp. Specifikace) uzavřené s RIO Media sice v zákonné lhůtě odstoupil, k přenesení čísla však došlo a je na Zákazníkovi, aby sám podnikl kroky potřebné pro zachování aktivního přenášeného čísla.

### 2. Cena přenesení čísla

Cena hrazená Zákazníkem v souvislosti s přenesením čísla je uvedena v platném Ceníku služeb a zohledňuje veškeré administrativní úkony s přenesením spojené, tj. náklady na zpracování požadavku přejímajícího poskytovatele služeb ze sítě opouštěného operátora, případné změny objednávky, vyhledání přenášeného čísla v rámci NP, či storno objednávky aj..

### 3. Pro přenesení čísla od RIO Media k jinému Poskytovateli služeb

3.1. Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy je opouštěným poskytovatelem služby je RIO Media

3.2. Pokud přenesení čísla z jakéhokoliv důvodu neproběhne, je na výpověď pohlíženo jako na vzatou zpět a Smlouva platí v nezměněném rozsahu dále. RIO Media je oprávněna odmítnout přenesení čísla z důvodů uvedených v platných právních předpisech (zejména čl. 5. OOP/10/10.2012-12).

### 5. Zvláštní ustanovení o přenesení některých čísel od RIO Media

Přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu (sipTRUNK) je prováděno ve zvláštních časových lhůtách v závislosti na technických možnostech. Při přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu lze přenést pouze všechna čísla ústředny, nikoliv jenom některá z nich, přičemž podmínkou akceptace žádosti o přenesení takovýchto čísel je vypořádání veškerých závazků Zákazníka vyplývajících ze smluvních ujednání a uskutečnění provozu Služby.

### 6. Závěrečná ustanovení

6.1. Pro otázky neupravené Smlouvou a těmito Podmínkami platí ustanovení Všeobecných podmínek společnosti RIO Media a.s., Provozního řádu hlasových služeb RIO Media, Ceníku služeb a případně dalších zvláštních podmínek služeb a tarifů.

Prenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění.

6.2. RIO Media si vyhrazuje právo tyto Podmínky kdykoliv aktualizovat a měnit. O provedených změnách bude Účastník informován na [www.riomedia.cz](http://www.riomedia.cz)