Podmínky přenesení telefonního čísla

a změny poskytovatele služby přístupu k internetu

ProfiNet s.r.o. — účinné od 1. 11. 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto podmínky vydává společnost ProfiNet s.r.o., se sídlem Krkonošská 16, 543 01 Vrchlabí, IČ 25283235 (dále jen „poskytovatel“), v souladu s § 34 a § 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „vyhláška o přenositelnosti“), a vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady (dále jen „vyhláška o paušální náhradě“).

1.2 Tyto podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem. Pojmy použité v těchto podmínkách mají význam stanovený ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací poskytovatele (dále jen „VOP“).

1.3 Přenesení telefonního čísla i změna poskytovatele služby přístupu k internetu jsou pro účastníka bezplatné. Nezbytné úkony provádějí přejímající a opouštěný poskytovatel na vlastní náklady.

1.4 Kontaktem poskytovatele pro komunikaci s ostatními poskytovateli při přenesení čísla a změně poskytovatele je e-mail info@profi-net.cz. Komunikace probíhá tak, aby bylo možné prokázat průběh přenesení či změny.

1.5 Je-li to technicky možné a účastník nežádá jinak, provede se přenesení čísla i změna poskytovatele na dálku, bez nutnosti fyzického zásahu do zařízení účastníka.

2. Přenesení telefonního čísla

2.1 Účastník má právo ponechat si své telefonní číslo i při změně poskytovatele. Geografické číslo lze přenést v rámci území, pro které je určeno, negeografické číslo v rámci celé České republiky. Přenesení čísla mezi pevnou a mobilní sítí není možné, nestanoví-li právní předpis jinak.

2.2 Přenesení čísla vede přejímající poskytovatel, u kterého účastník podá žádost o přenesení. Žádost obsahuje identifikační údaje účastníka, údaje o opouštěném poskytovateli, přenášené číslo, ověřovací kód vydaný opouštěným poskytovatelem a požadovaný den přenesení.

Přenesení čísla k poskytovateli

2.3 Poskytovatel může před podáním žádosti opouštěnému poskytovateli ověřit totožnost účastníka. Neposkytne-li účastník na výzvu potřebnou součinnost, posuzuje se žádost, jako by nebyla podána.

2.4 Poskytovatel do 1 pracovního dne od podání žádosti vyrozumí opouštěného poskytovatele a sdělí účastníkovi den přenesení, který je zároveň dnem zániku smlouvy s opouštěným poskytovatelem v rozsahu přenášeného čísla.

2.5 Úkony spojené s přenesením se provedou do 2 pracovních dnů ode dne doručení objednávky opouštěnému poskytovateli. Číslo bude aktivováno nejpozději do 1 pracovního dne ode dne přenesení dohodnutého s účastníkem. Přerušení služby v den aktivace nepřesáhne 6 hodin.

2.6 Pokud přenesení neproběhne, je opouštěný poskytovatel povinen číslo a službu znovu aktivovat za původních smluvních podmínek, a to do úspěšného přenesení.

Přenesení čísla od poskytovatele

2.7 Ověřovací kód poskytne poskytovatel účastníkovi na jeho žádost bezplatně a bez zbytečného odkladu, a to e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím klientské sekce, umožňuje-li to.

2.8 Smlouva s poskytovatelem zaniká v rozsahu přenášeného čísla ke dni přenesení stanovenému podle § 63b odst. 10 ZEK. Ostatní služby poskytované účastníkovi tím nejsou dotčeny.

2.9 Ukončil-li účastník smlouvu výpovědí, může své číslo přenést k jinému poskytovateli ještě nejméně 1 měsíc ode dne zániku smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdal.

2.10 Spotřebitel, který využíval předplacenou službu, může požádat o vrácení nevyčerpaného zůstatku předplatného, a to nejpozději do 30 dnů ode dne zániku smlouvy. Poskytovatel zůstatek vrátí bez zbytečného odkladu na účet určený účastníkem.

Odmítnutí přenesení

2.11 Žádost či objednávku přenesení lze odmítnout, pokud (a) je přenášené číslo již obsaženo v jiné objednávce přenesení, (b) přenesení brání technické překážky, nebo (c) se na číslo nevztahuje povinnost přenositelnosti.

3. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

3.1 Účastník má právo změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatelé zajistí kontinuitu služby, pokud je to technicky možné, a poskytnou účastníkovi před změnou i v jejím průběhu odpovídající informace.

3.2 Změnu vede přejímající poskytovatel, u kterého účastník podá žádost o změnu. Žádost obsahuje identifikační údaje účastníka, údaje o opouštěném poskytovateli, označení služeb, kterých se změna týká, den, ke kterému má změna proběhnout, a ověřovací kód vydaný opouštěným poskytovatelem.

Změna poskytovatele k poskytovateli

3.3 Poskytovatel může před podáním žádosti opouštěnému poskytovateli ověřit totožnost účastníka. Neposkytne-li účastník na výzvu potřebnou součinnost, posuzuje se žádost, jako by nebyla podána.

3.4 Poskytovatel do 1 pracovního dne od podání žádosti vyrozumí opouštěného poskytovatele a společně s ním ověří, zda je změna proveditelná. Změna se provede do 4 pracovních dnů ode dne doručení objednávky opouštěnému poskytovateli, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem na jiném dni. Přerušení služby v průběhu změny nepřesáhne 1 pracovní den. O aktivaci služby poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele.

3.5 Sdělí-li opouštěný poskytovatel, že je služba součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, poskytovatel do 3 pracovních dnů podle pokynů účastníka objednávku potvrdí, stanoví nový den změny, nebo objednávku zruší. Mezi podáním objednávky a dnem změny nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

Změna poskytovatele od poskytovatele

3.6 Ověřovací kód poskytne poskytovatel účastníkovi na jeho žádost bezplatně a bez zbytečného odkladu, a to e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím klientské sekce, umožňuje-li to.

3.7 Poskytovatel do 1 pracovního dne od doručení objednávky změny objednávku potvrdí, nebo odmítne. Při potvrzení sdělí, zda je služba součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení. Objednávku odmítne, pokud (a) k témuž ověřovacímu kódu již existuje jiná objednávka, (b) je ověřovací kód neplatný, nebo (c) objednávka neobsahuje předepsané údaje.

3.8 Do aktivace služby u přejímajícího poskytovatele poskytuje poskytovatel službu za dosavadních podmínek. Neproběhne-li aktivace v dohodnutý den, pokračuje poskytování služby do jejího úspěšného provedení.

3.9 Smlouva s poskytovatelem zaniká v rozsahu služby přístupu k internetu dnem aktivace služby u přejímajícího poskytovatele. Ostatní služby poskytované účastníkovi tím nejsou dotčeny, nevypoví-li je účastník.

3.10 Zapůjčené zařízení vrátí účastník postupem dle VOP. Nevyčerpaný přeplatek či předplatné vrátí poskytovatel postupem dle VOP, resp. odst. 2.10.

4. Paušální náhrady

4.1 Dojde-li porušením povinnosti poskytovatele ke zpoždění nebo zneužití přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nebo k nedodržení dohodnutého termínu opravy či instalace, má účastník nárok na paušální náhradu ve výši stanovené vyhláškou o paušální náhradě:

Situace	**Výše paušální náhrady**
Zpoždění přenesení čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu	200 Kč za každý započatý den prodlení, od 6. dne prodlení 400 Kč za každý započatý den
Zpoždění přenesení více než 10 čísel jednoho účastníka současně	za 11. a každé další číslo polovina uvedených částek
Zneužití přenesení čísla nebo změny poskytovatele	600 Kč za každý započatý den trvání stavu způsobeného zneužitím
Nedodržení dohodnutého termínu opravy nebo instalace	200 Kč za každý započatý den prodlení, od 6. dne prodlení 400 Kč za každý započatý den

4.2 Nárok na paušální náhradu uplatní účastník u poskytovatele postupem pro reklamace dle VOP. Náhrada bude poskytnuta formou slevy v nejbližším vyúčtování, popř. vyplacena v penězích, byla-li smlouva ukončena.

4.3 Nárok účastníka na náhradu škody přesahující paušální náhradu podle občanského zákoníku tím není dotčen.

5. Závěrečná ustanovení

5.1 Otázky neupravené těmito podmínkami se řídí smlouvou, VOP, ZEK, vyhláškou o přenositelnosti a vyhláškou o paušální náhradě.

5.2 Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 11. 2026 a nahrazují Všeobecné podmínky pro přenesení telefonního čísla a pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu účinné od 1. 7. 2022.