

# Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a náhrada při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

## 1. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

1.1. Každý Účastník, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Využije-li Účastník právo podle tohoto odstavce, dojde k zániku dotčeného závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

1.2. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je uveden ve Smlouvě

1.3. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu a další náležitosti smlouvy. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.

1.4. Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k Poskytovateli na všech klientských centrech Poskytovatele uvedených na webových stránkách Poskytovatele. Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje Účastníka;
- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- e-mail a kontaktní telefonní číslo Účastníka;
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;
- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

1.5. Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

1.6. Účastník zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel má právo podmínit poskytování služby přístupu k internetu poskytováním dalších služeb elektronických komunikací.

1.7. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a Účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.

1.8. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

1.9. Pro úspěšné zakončení přenosu změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je třeba provést instalaci služby.

1.10. Za účelem realizace změny poskytovatele služby přístupu k internetu Účastník uděluje Poskytovateli plnou moc, opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi poskytovateli.

1.11. Pro všechny služby přenášené na základě jedné žádosti musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Smlouvu se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu lze u Poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data takové změny.

**1.12.** Přejímající poskytovatel i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že:

1.12.1. některý z nich eviduje k obdrženímu ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu;

1.12.2. je v objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

1.12.3. objednávka změny poskytovatele služby přístupu k internetu neobsahuje údaje podle odst. 1.4. těchto podmínek.

1.13. Přeje-li si Účastník přenést svou službu přístupu k internetu od Poskytovatele k jinému poskytovateli služby, Účastník doručí nově zvolenému poskytovateli služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Přejímající poskytovatel služeb provádí změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.

1.14. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně.

1.15. Pokud nebude žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu doručena přejímajícímu poskytovateli nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování dotčené veřejně dostupné služby elektronických komunikací, není ve vztahu k dotčené službě zaručeno nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

1.16. Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenést více svých služeb. Každé z těchto služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více služeb přístupu k internetu, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze části služeb přístupu k internetu dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu služeb, o jejichž změnu Účastník zažádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá i nadále.

1.17. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

1.18. Je-li to technicky proveditelné a pokud Účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím preprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

1.19. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

1.20. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba k přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.