

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu



1 Podmínky změny poskytovatele přístupu k internetu

1.1 Tyto Podmínky stanovují postup při poskytování služby změny poskytovatele služby přístupu k internetu s nepřiděleným telefonním číslem (dále jen „přenesení internetu“) zákazníka, který využívá či má zájem využívat služby (dále jen „Účastník“ nebo „Žadatel“) společnosti Česká optická síť s.r.o. se sídlem Kainarova 5079/73, 586 01 Jihlava, IČ: 03966674, (dále jen „Operátor“) a ostatními podnikateli poskytujícími veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále též jen „poskyvatelé služby“).

1.2 Pro přenesení internetu je nutný ověřovací kód Účastníka pro změnu poskytovatele přístupu k internetu, který je dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, nedílnou součástí účastnické smlouvy (dále také „OKU“). Operátor informuje zákazníka, že OKU plní funkci identifikace zákazníka, zejména že je Žadatel o přenesení internetu oprávněn činit veškerá právní jednání související s přenesením internetu či právní jednání s přenesením internetu související (zejména nakládání se službami v balíčku služeb či balíčku služeb s koncovým zařízením).

1.3 Účastník je povinen poskytnout Operátorovi veškerou potřebou součinnost k zajištění přenesení internetu ke sjednanému datu (například poskytne Operátorovi telefonní kontakt, prostřednictvím kterého ho Operátor bude moci kontaktovat ve všech věcech, které se týkají přenesení internetu, poskytne součinnost při instalaci nebo deinstalaci služby včetně koncového zařízení).

1.4 Účastnická smlouva je v těchto Podmínkách myšlena jakákoliv smlouva uzavřená s Operátorem, jejímž předmětem je poskytování služby přístupu k internetu.

2 Přenesení internetu od jiného poskytovatele služeb k Operátorovi

2.1 Účastník (Žadatel), který má zájem o přenesení internetu od jiného poskytovatele internetu, požádá Operátora o přenesení internetu a uzavře s ním Účastnickou smlouvu o poskytování vybrané konkrétní služby k internetu.

V žádosti o přenesení internetu k Operátorovi (dále Žádost) Žadatelovi uvede alespoň:

- a) své identifikační údaje,
- b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
- c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- d) den, ke kterému má změna proběhnout, a
- e) ověřovací kód (OKU) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby k internetu.

Operátor do jednoho pracovního dne od obdržení Žádosti vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o podané Žádosti Účastníkem. Sdělí mu dále všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout, a společně a neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Operátor je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby. Pokud Žadatelovi na potřebnou součinnost nereaguje, má se za to, že o přenesení internetu nepožádal.

Opouštěný poskytovatel je povinen Objednávku přenesení do jednoho pracovního dne od jejího obdržení Operátorovi potvrdit či odmítnout.

Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:

- a) eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu,
- b) je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu, nebo
- c) objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje dle čl. 2.1 viz výše.

Přejímající poskytovatel ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení této informace na základě pokynů účastníka objednávku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdí, nebo uvede nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zruší. V případě, že v dané lhůtě Účastník

neinformuje Operátora o požadovaném postupu, datum původně sjednané pro přenesení internetu se automaticky posouvá o tolik počet dnů, kolik dnů činí rozdíl mezi datem, kdy měl Účastník informovat nejpozději o požadovaném postupu a datem, kdy Účastník svoji volbu Operátorovi sdělil. V okamžiku, kdy Operátor objednávku potvrdí, nebo uvede nové datum pro přenesení internetu či objednávku zruší, nelze vzít objednávku přenesení internetu zpět. Nesdělí-li Účastník Operátorovi svoji volbu požadovaného postupu do 60 dnů ode dne původně sjednaného data přenesení, má se za to, že Účastník vzal svou Žádost zpět a odstoupil od Účastnické smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu. Pro úspěšné přenesení internetu k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky pro přenesení internetu, mezi které mimo jiné patří, že:

- a) na uvedené adrese musí být služba technicky realizovatelná a technicky připravená,
- b) Účastník poskytne součinnost při realizaci služby (včetně převzetí a instalace případného koncového zařízení).

Pokud veškeré podmínky pro přenesení internetu nemohou být splněny nebo nejsou splněny tak, aby mohla být služba internetu přenesena k požadovanému datu, dohodne se Operátor s Účastníkem na jiném datu přenesení nebo jiném řešení přenesení internetu. Nedohodne-li se Operátor s Účastníkem na jiném datu či jiném řešení přenesení internetu bezodkladně poté, co jej Operátor o nemožnosti realizace přenesení internetu k požadovanému datu informuje, maximálně do 60 dnů ode dne původně sjednaného data přenesení, a to z důvodu nečinnosti Účastníka a přes to, že jej Operátor neúspěšně kontaktoval na jím uvedené kontaktní údaje, má se za to, že Účastník vzal svou Žádost zpět a odstoupil od Účastnické smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu.

2.2 Operátor je povinen zajistit, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, či ve lhůtě, která je předem dohodnutá s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Operátora. Přerušování těchto služeb během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Operátorem. Operátor neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby. V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k Účastníkem požadovanému dni, Operátor neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu. Poskytovatel velkoobchodní služby přístupu k internetu obnoví poskytování služby opouštěnému poskytovateli internetu pro to, aby tento mohl poskytovat Účastníkovi své služby.

2.3 Nedojde-li k přenesení internetu ke sjednanému datu a nejedná-li se o případ dle čl. 2.1 a 2.2 těchto podmínek, Účastnická smlouva o poskytování služby přístupu k internetu uzavřená s Operátorem automaticky zaniká, nedohodne-li se Účastník s Operátorem jinak.

3 Přenesení internetu od Operátora k jinému poskytovateli služeb

3.1 Účastník požádá o přenesení internetu u přejímajícího poskytovatele služeb v souladu s podmínkami přejímajícího poskytovatele služeb. Operátor postupuje součinně s přejímajícím poskytovatelem služby tak, aby byla služba internetu přenesena ke sjednanému datu. Účastnická smlouva končí dnem přenesení služby.

3.2 Pokud nedojde k přenesení internetu, pokračuje Účastnická smlouva za stejných podmínek až do jejího řádného ukončení.

3.3 V případě koncových zařízení, které smí instalovat a deinstalovat pouze Operátor, není Účastník oprávněn do doby deinstalace koncového zařízení, jakkoliv nakládat či manipulovat s tímto zařízením.

4 Závěrečná ustanovení

4.1 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud:

- a) dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním,
- b) dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby,
- c) dojde k nedodržení termínů opravy a instalace.

Ad a) výše paušální náhrady činí 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

Ad b) výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den prodlení, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Ad c) výše paušální náhrady činí 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Má-li však podnikatel dle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že Účastník nečiní sounáležitě a neposkytne za ujednaných podmínek informace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady Operátorem paušální náhrada pro Operátora odpovídající výši takového plnění, nejvýše však částka 1000 Kč.

4.2 Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady. Pokud existuje systém určený pro komunikaci mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby, musí být přístup k takovému systému nediskriminační a případná náhrada za přístup musí pokrývat pouze účelně a efektivně vynaložené náklady na pořízení a provoz systému (náklady vynaložené za zřízení, údržbu a provoz společného řešení včetně zahrnutí odpisů dlouhodobého hmotného a nehmotného majetku a osobních nákladů). Všechny náklady, které vznikají na straně poskytovatele internetu pro zajištění jeho přístupu do společného řešení, nejsou v úhradě zohledněny.

4.3 Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí Právní podmínky smlouvy o poskytování elektronických komunikací, Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu, Ceník služeb, Typy a specifikace použitých rozhraní a Kodex ochrany osobních údajů.

4.4 Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.7.2022. Operátor si vyhazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky.