

## Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Ing. Libor Petr, INTERDATA, Lužické nám. 158, 408 01 Rumburk, IČ 64678539 poskytující služby elektronických komunikací na základě osvědčení č. 3499 vydaným Českým telekomunikačním úřadem dne 21. února 2013, tímto dokumentem informuje Uživatele o způsobu provedení a podmínkách změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Tyto podmínky se vztahují výhradně na služby přístupu k internetu v pevném místě.

Informace uvedené v tomto dokumentu vychází z ustanovení § 34a Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

- 1) Každý Uživatel, 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 Uživatel právo podle tohoto odstavce, dojde k zániku dotčeného závazku z uzavřené smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Uživatele může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.
- 2) V případě, že se Uživatel rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před uskutečněním této změny i v jejím průběhu odpovídající informace.
- 3) Uživatel, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat Přijímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede Přijímající poskytovatel služby přístupu k internetu.
- 4) Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována Uživatelem a to tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby Přijímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu a další náležitosti smlouvy.
- 5) Uživatel v žádosti o změnu podle poskytovatele služby připojení k internetu v pevném místě 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 poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout
  - e) ověřovací kód účastníka (OKU) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný Opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (ten je uvedený ve Smlouvě a/nebo je Uživateli dostupný v Klientské zóně).
- 6) Uživatel zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s Přijímajícím poskytovatelem smlouvu na požadované služby. Součástí smlouvy bude i požadované datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 7) Přijímající poskytovatel služby je oprávněn odmítnout požadavek uživatele na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a to zejména v případech kdy:
  - a) na adrese požadované Uživatelem není požadovaná služba technicky realizovatelná
  - b) Přijímající poskytovatel nemá reálnou možnost službu na dané adrese poskytovat prostřednictvím svých zařízení
  - c) služba není na adrese požadované Účastníkem realizovatelná z právního hlediska - tj. nebyl vlastníkem nemovitosti udělen souhlas k užívání nemovitosti za účelem instalace telekomunikačního vedení, nebo technického zařízení Přijímajícího poskytovatele.
- 8) Uživatel může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenést jednu nebo více svých služeb. Přenos každé z těchto služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě že se Smlouva mezi Opouštěným poskytovatelem a Uživatelem vztahuje na více služeb přístupu k internetu, přičemž Uživatel žádá o přenesení pouze části služeb přístupu k internetu, zaniká smluvní vztah u Opouštěného poskytovatele pouze v rozsahu služeb, o jejichž změnu Uživatel požádal, přičemž zbývající smlouvy a služby zůstávají dále platné.
- 9) Pro všechny služby přenesené na základě jedné žádosti musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Novou smlouvu se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu lze u Přijímajícího poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data takové změny.
- 10) V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Uživateli povinnost uhradit všechny závazky vůči Opouštěnému poskytovateli vzniklé na základě uzavřené smlouvy.
- 11) Přijímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než jeho jménem požádá Opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Neposkytne-li Uživatel na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- 12) Přijímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádost vyrozumí Opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti Uživatele na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby, včetně informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 13) Opouštěný poskytovatel internetu objednávkou změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Přijímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.

- 14) Objednávku provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu lze odmítnout v případech kdy:
- Opouštěný, nebo Přijímající poskytovatel již eviduje k obdrženému kódu účastníka pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu
  - je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód účastníka
  - objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje podle uvedené v odst. 5).
- 15) Pokud Účastník využívá službu přístupu k internetu jako součást balíčku služeb a sdělí požadavek na zachování ostatních služeb balíčku u Opouštěného poskytovatele, postupuje se podle smlouvy ke službě poskytované v balíčku, kterou má Účastník uzavřenou s Opouštěným poskytovatelem, či podle zákona. Pokud bylo na balíček služeb poskytnuto cenové zvýhodnění, toto nemusí být dále poskytováno při ukončení některé ze služeb balíčku. Zbývající služby mohou být ukončeny k datu změny poskytovatele služby připojení k internetu v pevném místě, jedná-li se o službu z balíčku, jejíž poskytování nemůže Opouštěný poskytovatel zachovat bez služby přístupu k internetu.
- 16) Přijímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě do 3 pracovních dnů od obdržení informace podle odstavce 13) v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení objednávku na základě pokynů Účastníka:
- beze změny potvrdit
  - nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout
  - nebo takovou objednávku zrušit.
- 17) Přijímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Uživatelem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Přijímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Prerušeni poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 18) Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se Přijímající poskytovatel a Uživatel na jiné lhůtě. Lhůta začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu Opouštěným poskytovatelem internetu od Přijímajícího poskytovatele internetu.
- 19) Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Přijímajícím poskytovatelem internetu. Přijímající poskytovatel internetu neprodleně informuje Opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby. Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u Opouštěného poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 20) Nedojde-li ke změně poskytovatele služby připojení k internetu, zůstává v platnosti původní smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená s Opouštěným poskytovatelem a to za stávajících podmínek až do doby jejího řádného ukončení (např. změnou poskytovatele služby na základě nové žádosti, uplatněním řádné výpovědi či jiným způsobem v souladu s ujednáním smlouvy).
- 21) Poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „poskytovatel internetu“) zveřejnil na svých internetových stránkách kontaktní údaje pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele internetu. Komunikace mezi Opouštěným a Přijímajícím poskytovatelem internetu musí být transparentní a musí být oběma stranami zaznamenána tak, aby byl průběh změny poskytovatele internetu prokazatelný. Způsob komunikace lze v průběhu řešení konkrétní změny poskytovatele internetu měnit pouze na základě dohody dotčených poskytovatelů internetu.
- 22) V případě existence společného řešení je Opouštěný i Přijímající poskytovatel internetu povinen jej využít pro komunikaci při změně poskytovatele internetu, nedohodnou-li se jinak.
- 23) V případě, že společné řešení neexistuje, určuje způsob komunikace při změně poskytovatele internetu prostřednictvím kontaktních údajů zveřejněných podle odstavce 21) Opouštěný poskytovatel internetu, nedohodnou-li se dotčení poskytovatelé internetu jinak.
- 24) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.
- 25) Změna poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu - je-li to technicky proveditelné a pokud Uživatel nepožaduje jinak, umožní Přijímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.
- 26) Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí Přijímající nebo Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady. Pokud existuje systém určený pro komunikaci mezi Přijímajícím a Opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu a pro provádění nezbytných úkonů souvisejících se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, musí být přístup k takovému systému nediskriminační a případná úhrada za přístup musí pokrývat pouze účelně a efektivně vynaložené náklady na pořízení a provoz systému (za účelně a efektivně vynaložené náklady se považují náklady vynaložené na zřízení, údržbu a provoz společného řešení včetně zahrnutí odpisů dlouhodobého hmotného a nehmotného majetku a osobních nákladů. Náklady, které vznikají na straně poskytovatele internetu pro zajištění jeho přístupu do společného řešení, nejsou v úhradě zohledněny).
- 27) Uživatel 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 Přijímajícího nebo Opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výše paušální náhrady je stanovena Vyhláškou č. 529/2021 Sb. Konkrétní výše náhrady je zveřejněna v dokumentu Informace o právu na paušální náhradu dle § 34 odst.11 a § 34a odst.11

V Rumburku dne 1.9.2023