sídlo: Jaselská 225, 280 02 Kolín

Korespondenční adresa: Benešova 647, 280 02 Kolín

tel.: 321 321 321, e-mail: info@wic-net.cz

PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Společnost WIC-NET, s.r.o., tímto samostatným dokumentem stanovuje aktuální podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „Podmínky“) na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“) a v souladu s dalšími prováděcími předpisy vydanými Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) na základě ZEK, zejména vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu a vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele přístupu k internetu.

1. Úvodní ustanovení

1.1 **Definice** – dokument pracuje s pojmy tak, jak jsou uvedeny ve Smlouvě a Všeobecných obchodních podmínkách (VOP), dalšími pojmy pro účely tohoto dokumentu jsou**:**

- opouštěný poskytovatel – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování služby přístupu k internetu ukončeno;
- přejímající poskytovatel – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování služby přístupu k internetu zahájeno;
- ověřovací kód uživatele (OKU) – kód pro změnu poskytovatele internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby. OKU je součástí uzavřené Smlouvy;
- objednávka změny poskytovatele služby přístupu k internetu – soubor parametrů a dat vytvořený přejímajícím poskytovatelem služby přístupu k internetu z údajů uvedených v žádosti uživatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; jeho zasláním přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o této žádosti;

1.2 Uživatel je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel má povinnost, při změně poskytovatele služby přístupu k internetu Uživatele, zajistit kontinuitu poskytovaných služeb, je-li to technicky možné.

1.3 V případě, že se Uživatel rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, tak je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou, a také v jejím průběhu odpovídající informace.

1.4 Na změně poskytovatele se podílí Uživatel, nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále „opouštěný poskytovatel“). Opouštěný poskytovatel, Přejímající poskytovatel a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

1.5 Kontakt pro využití § 34a zákona o elektronických komunikacích – změna poskytovatele služby přístupu k internetu je noc@wic-net.cz. Tato adresa slouží pro komunikaci mezi operátory pro koordinaci změn. Obsluha je dostupná v pracovních dnech od 8:00 do 15:00 hod.

2. Postup a podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

2.1 Uživatel, který má zájem změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat Přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění této změny. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede Přejímající poskytovatel.

2.2 Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „žádost o změnu poskytovatele“) musí obsahovat následující informace:

a) identifikační údaje Uživatele;
b) identifikační údaje Opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu;
c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
d) jednoznačnou identifikaci Přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu;
e) ověřovací kód Uživatele (OKU) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný Opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu;
f) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

2.3 Přejímající poskytovatel nejpozději do 1 pracovního dne následujícího po doručení žádosti Uživatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vyrozumí Opouštěného poskytovatele o této žádosti Uživatele, sdělí mu všechny náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout. Společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

2.4 Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Uživatele předtím, než jeho jménem požádá Opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V případě, že Uživatel neposkytne potřebnou součinnost, má se za to, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

2.5 Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Uživatelem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Přejímajícího poskytovatele. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

2.6 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, pokud se Přejímající poskytovatel a Uživatel nedohodnou na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu Opouštěným poskytovatelem od Přejímajícího poskytovatele.

2.7 Ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu je tato objednávka Opouštěným poskytovatelem buď odmítnuta nebo potvrzena. Opouštěný poskytovatel zašle spolu s potvrzením Přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že Uživatelem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle § 63c odst. 4 zákona o elektronických komunikacích.

2.8 Objednávka změny poskytovatele internetu bude Opouštěným poskytovatelem odmítnuta v případě, že:

a) eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu podle § 34a zákona o elektronických komunikacích jinou objednávku změny poskytovatele internetu;

b) je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu podle § 34a odst. 5 písm. e) zákona o elektronických komunikacích;
c) objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje podle bodu 2.2 těchto Podmínek.

2.9 Přejímající poskytovatel je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle bodu 2.7 těchto Podmínek v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů Uživatele objednávku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data Opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

2.10 Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Přejímajícím poskytovatelem, který neprodleně informuje Opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.

2.11 Pokud nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu ke dni požadovanému Uživatelem, Přejímající poskytovatel neprodleně informuje Opouštěného poskytovatele. Poskytovatel velkoobchodní služby přístupu k internetu obnoví poskytování služby Opouštěnému poskytovateli, aby mohl poskytovat Uživateli své služby podle § 34a odst. 8 zákona o elektronických komunikacích.

2.12 Pokud Uživatel nepožaduje jinak a je to technicky proveditelné, umožní Přejímající poskytovatel realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu bez nutnosti fyzického přístupu ke komunikačním zařízením.

3. Nárok Uživatele na paušální náhradu

3.1 Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde-li ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti Přejímajícího nebo Opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše této paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., v platném znění.

3.1.1 Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

3.1.2 Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který tento stav trvá.

3.1.3 Pokud Poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Jestliže má ale Poskytovatel podle Smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Uživatel neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Uživateli za první započatý den prodlení místo paušální náhrady uvedené výše, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

3.2 Služba změny poskytovatele přístupu k internetu je Uživateli poskytována bezplatně. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.