

PODMÍNKY

ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

PŘÍLOHA PROVOZNIHO ŘÁDU pro poskytování služeb INTERNET-přístup k internetu společnosti Nej.cz s.r.o.

1/3

1. Změna poskytovatele, definice pojmů

- 1.1. Tyto **Podmínky** stanoví postup při **změně poskytovatele služby přístupu k internetu** na základě rozhodnutí subjektu, který užívá, nebo má zájem užívat službu přístupu k internetu (dále jen „**Služba**“) poskytovanou společností **Nej.cz s.r.o.** (dále jen „**Poskytovatel**“) a ostatními subjekty, poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 1.2. **Zákazník** – pro účely výkladu těchto Podmínek je Zákazníkem označován subjekt, který využívá služeb elektronických komunikací na základě řádně uzavřené smlouvy (dále jen „**Zákaznická smlouva**“) a zároveň je spotřebitelem, nebo mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací podle §63c odst. 4 ZEK.
- 1.3. Každý poskytovatel Služby je povinen zajistit, aby Zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele Služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, **pokud je to technicky možné.**
- 1.4. **Žadatel** – pro účely výkladu těchto Podmínek je Žadatelem označován subjekt, který u Poskytovatele jako Přijímajícího poskytovatele uplatnil Objednávku o zajištění změny poskytovatele Služby
- 1.5. **Přijímající poskytovatel** – poskytovatel služeb elektronických komunikací, u kterého Zákazník uplatní žádost o změnu poskytovatele Služby. Postup změny poskytovatele Služby pak vede Přijímající poskytovatel Služby.
- 1.6. **Opouštěný poskytovatel** – stávající poskytovatel Služby
- 1.7. **Žadatel** – každý, kdo na základě řádně uzavřené Smlouvy jako Zákazník využívá službu přístupu k internetu a žádá o změnu jejího poskytovatele.
- 1.8. **Objednávka** – písemná žádost o realizaci změny poskytovatele Služby. Je-li Přijímajícím poskytovatelem společnost Nej.cz, pak Objednávka je za řádně uplatněnou považována teprve **uzavřením Zákaznické smlouvy a vzájemným odsouhlasením požadovaného data změny poskytovatele Služby** (viz odst. 2.2. těchto Podmínek - náležitosti Objednávky)
- 1.9. **OK – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby** plní funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné šestimístné číslo, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované, osobní číslo, uváděné na Smlouvě jako komunikační PIN. **Zákazník je povinen PIN (OK) uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití.** Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.
- 1.10. **Poskytovatel (Nej.cz) si v postavení Opouštěného poskytovatele vyhrazuje právo akceptovat Objednávku na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uplatněnou Zákazníkem u Přijímajícího poskytovatele teprve po provedení úplného vypořádání veškerých splatných závazků Zákazníka.**

2. Proces změny poskytovatele Služby

- 2.1. **Žadatel**, který požádá u Nej.cz o změnu poskytovatele Služby, **uzavře s Přijímajícím poskytovatelem (Nej.cz) Zákaznickou smlouvu, čímž zároveň dojde k uplatnění řádné Objednávky o zajištění změny poskytovatele Služby u Přijímajícího poskytovatele (Nej.cz).** Zákaznická smlouva nabývá účinnosti dokončením procesu změny poskytovatele Služby. Nedojde-li ke změně poskytovatele Služby ke sjednanému datu a nejedná-li se o případ dle čl. 2, příp. čl. 3, odst. 3.1 až 3.3 těchto Podmínek, Zákaznická smlouva uzavřená s Přijímajícím poskytovatelem automaticky v celém rozsahu zaniká, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 2.2. **Náležitosti Objednávky**
 - Identifikační údaje žadatele (Zákazníka),
 - Identifikační údaje Opouštěného poskytovatele Služby,
 - **Jednoznačná identifikace Přijímajícího poskytovatele,**
 - Identifikace služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
 - **Požadované datum změny poskytovatele Služby**
 - **Ověřovací kód (OK)**Tučně zvýrazněné části textu tvoří minimální náležitosti Objednávky pro změnu poskytovatele Služby.
- 2.3. **Přijímající poskytovatel** je oprávněn ověřit totožnost Žadatele o změnu poskytovatele Služby před tím, než jeho jménem u Opouštěného poskytovatele zahájí proces změny poskytovatele Služby. V případě odepření jakékoliv součinnosti Žadatelem je na Objednávku nahlíženo jako na **neuplatněnou.**
- 2.4. **Přijímající poskytovatel** do jednoho (1) pracovního dne od obdržení Objednávky vyrozumí Opouštěného poskytovatele Služby o uplatnění Objednávky a **sdělí mu požadované datum a veškeré náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele Služby.**
- 2.5. **Opouštěný poskytovatel** Objednávku ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího obdržení
 - 2.5.1. **odmítne** z oprávněného důvodu, kdy
 - eviduje vůči Zákazníkovi splatné pohledávky,
 - eviduje k obdržení OK již jinou Objednávku,
 - v Objednávce je uveden nesprávný OK
 - Objednávka neobsahuje minimální náležitosti dle odst. 2.2
 - 2.5.2. **potvrdí**

Potvrdí-li Opouštěný poskytovatel Objednávku, zašle zároveň Přijímajícímu poskytovateli informaci, zda předmět změny poskytovatele, tj. služba přístupu k internetu je součástí balíčku služeb, nebo balíčku služeb a koncového zařízení (dále ve všech případech jen „**Balíček**“).
- 2.6. **Přijímající poskytovatel** je povinen ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od obdržení informace o existenci Balíčku na základě dohody s Žadatelem Objednávku uzavřít
 - (i) **potvrzením** beze změny;
 - (ii) **potvrzením s uvedením nového data provedení změny poskytovatele Služby;**
 - (iii) **zrušením.**Okamžikem, kdy **Přijímající poskytovatel Objednávku uzavře některým z výše uvedených způsobů**, pak již není možné Objednávku vzít zpět.

PODMÍNKY

ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování služeb INTERNET-přístup k internetu společnosti Nej.cz s.r.o.

2/3

- 2.7 V případě, že ve lhůtě dle odst. 2.6 těchto Podmínek Žadatel neinformuje Přejímajícího poskytovatele o požadovaném postupu, pak původně sjednané datum změny poskytovatele Služby se automaticky posouvá o tolik dnů, kolik dnů činí rozdíl mezi datem, kdy nejpozději měl Žadatel požadovaný postup potvrdit a datem, kdy k potvrzení fakticky došlo.
- Nesdělí-li Žadatel Přejímajícímu poskytovateli požadovaný postup ani do 60-ti dnů ode dne původně sjednaného data změny poskytovatele Služby, je jednání Žadatele považováno za **odstoupení od uplatněné Objednávky** na změnu poskytovatele Služby a zároveň odstoupením od Zákaznické smlouvy uzavřené s Přejímající poskytovatelem v souvislosti s uplatněním Objednávky.
- 2.8 Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby Zákazníkovi za shodných podmínek až do doby aktivace Služby u Přejímajícího poskytovatele, přičemž přerušení poskytování Služby během procesu změny poskytovatele nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 2.9 Proces změny poskytovatele Služby je ukončen aktivací Služby Přejímajícímu poskytovatelem, který je povinen Opouštěného poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.
- Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u Opouštěného poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (Zákaznická smlouva).**
- 2.10 Nedojde-li ke změně poskytovatele Služby, smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací v rozsahu stávající smlouvy uzavřená s Opouštěným poskytovatelem zůstává v platnosti za stávajících podmínek až do doby jejího řádného ukončení (např. změnou poskytovatele Služby na základě nové Objednávky, uplatněním řádné výpovědi či jiným způsobem v souladu s ujednáním smlouvy).
- 3. Doplňující informace k procesu změny poskytovatele Služby**
- Balíček služeb**
- 3.1 Využívá-li Zákazník službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech (Hlasová služba) jako součást Balíčku, použijí se ust. § 34 a 34a ZEK (je-li to technicky proveditelné) na všechny služby Balíčku.
- Má-li Zákazník právo ukončit závazek ze Smlouvy ke kterékoli Službě v Balíčku podle ujednání tohoto odstavce před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy, má právo ukončit závazek ze Smlouvy ke všem složkám Balíčku.
- 3.2 Poskytovatel upozorňuje Žadatele (Zákazníka), že pokud využívá službu přístupu k internetu jako součást Balíčku a Opouštěnému či Přejímajícímu poskytovateli sdělí požadavek na zachování ostatních služeb Balíčku u Opouštěného poskytovatele, postupuje se podle smlouvy ke Službě poskytované v Balíčku, kterou má Žadatel (Zákazník) uzavřenou s Opouštěným poskytovatelem, či podle zákona. Je možné, že služba z Balíčku bude poskytována např. za jinou cenu či za jiných podmínek (sjednaných smlouvou), případně přes požadavek Žadatele (Zákazníka) o zachování služby z Balíčku, tato bude ukončena k datu změny poskytovatele Služby, např. jedná-li se o službu z Balíčku, jejíž poskytování nemůže Opouštěný poskytovatel zachovat bez služby přístupu k internetu, která je předmětem Objednávky (tzv. nedělitelný Balíček).
- 3.2 Pro úspěšnou změnu poskytovatele Služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky, k nimž mj. patří :
- na adrese uvedené Žadatelem je Služba z právního hlediska způsobilá (souhlas s využíváním cizích nemovitostí), technicky realizovatelná a technicky připravená;
 - Žadatel poskytne veškerou nezbytnou součinnost
- 3.3 Je-li zřejmé, že dodržení požadovaného termínu změny poskytovatele Služby brání technické či jiné objektivní důvody, **dohodne se Přejímající poskytovatel s Žadatelem na jiném datu, příp. na jiném řešení změny poskytovatele Služby.**
- Nedohodnou-li se Přejímající poskytovatel a Žadatel na jiném datu, nebo na jiném řešení změny poskytovatele Služby bezodkladně poté, co byl o nemožnosti realizace změny poskytovatele Služby Žadatel informován (maximálně však do 60 dnů od původně sjednaného data změny poskytovatele Služby), a to z důvodu nečinnosti Žadatele, či neúspěšných pokusech o kontaktování Žadatele Přejímajícímu poskytovatelem na jím uvedené kontaktní údaje, pak se má za to, že Žadatel od uplatněné Objednávky na změnu poskytovatele Služby a zároveň od Zákaznické smlouvy uzavřené s Přejímající poskytovatelem v souvislosti s uplatněním Objednávky odstoupil.
- 3.4 Byla-li Zákaznická smlouva mezi Přejímajícímu poskytovatelem a Žadatelem (v postavení spotřebitele či fyzické osoby podnikající) v souvislosti s uplatněním Objednávky na změnu poskytovatele Služby uzavřena **prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání** a Žadatel využije svého zákonného práva od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit, změna poskytovatele Služby neproběhne v případě, že k řádnému odstoupení došlo nejpozději do data potvrzení Objednávky na změnu poskytovatele Služby Opouštěným poskytovatelem.
- Předchází-li datum potvrzení Objednávky Opouštěným poskytovatelem datu doručení řádného odstoupení Žadatele od Zákaznické smlouvy, pak Žadatel bere na vědomí, že od Zákaznické smlouvy v zákonné lhůtě odstoupil, ke změně poskytovatele Služby však došlo.
- 4. Paušální náhrada**
- 4.1 Zákazník (Žadatel) má právo na finanční náhradu, pokud **v souvislosti se změnou poskytovatele Služby** dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele Služby, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace,

PODMÍNKY

ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU PŘÍLOHA PROVOZNIHO ŘÁDU pro poskytování služeb INTERNET-přístup k internetu společnosti Nej.cz s.r.o.

3/3

příčemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1.000 Kč/den. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem, a to Vyhláškou č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

4.1.1 Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb

200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení

4.1.2 Zneužití změny poskytovatele Služeb

600 Kč /započatý den trvání závadného stavu

4.1.3 Nedodržení termínů opravy a instalace

200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení.

4.2. Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu dle odst. 4.1 je Zákazník povinen provést písemně **včasnou reklamaci**, tj. do dvou (2) měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v odst. 4.1.1 až 4.1.3 těchto Podmínek ze strany Poskytovatele.

Mimo údajů Zákazníka (viz čl. 4. odst. c) Reklamačního řádu) a jednoznačného označení konkrétních skutečností svědčících oprávněnosti uplatňovaného nároku Zákazníka je Zákazník povinen jako součást včasné reklamace oprávněného nároku na paušální náhradu povinen uvést požadovaný způsob výplaty paušální náhrady - **žádost o výplatu**. Tato žádost o výplatu musí obsahovat:

- (i) bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo
- (ii) vyjádření souhlasu Zákazníka se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady proti vyúčtované ceně Služeb.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. V otázkách neupravených těmito Podmínkami platí ustanovení smluvní dokumentace Poskytovatele v pořadí závaznosti, jak je definováno Všeobecnými podmínkami společnosti Nej.cz s.r.o. v platném znění.
- 5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky z části, nebo v celém rozsahu. O všech změnách bude Zákazník informován dle ujednání Všeobecných podmínek a platný dokument je vždy zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele nej.cz/dokumenty/provozni-rady
- 5.3. Ujednání těchto Podmínek je účinné od **01.07.2022**.