

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb.

1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky stanovují postup při realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen "Změna poskytovatele") a upravují práva a povinnosti Poskytovatele a účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu (dále jen "Účastník"). Poskytovatelem je společnost Náš-Net Group s.r.o., IČ 02484641, se sídlem Ocelkova 643/20, 19800, Praha 9, zapsaná v obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 219893 (dále jen „Náš-Net Group“).

Poskytovatel má povinnost umožnit Účastníkovi, který si o to požádá, změnit poskytovatele služby přístupu internetu, pouze za předpokladu, je-li to technicky možné.

Celkový postup při realizaci Změny poskytovatele probíhá pouze v pracovních dnech.

Na realizaci Změny poskytovatele se podílí:

- a) Účastník
- b) Přejímající poskytovatel, kterým se rozumí nový poskytovatel služby přístupu k internetu
- c) Opouštěný poskytovatel, kterým se rozumí stávající poskytovatel služby k internetu

Veškerý postup realizace Změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v souladu s vyhláškou č. 58/2022 o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a vyhláškou č. 528/2021, 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 vydanou Českým telekomunikačním úřadem (dále jen "ČTÚ").

2. Změna internetu od jiného poskytovatele služeb ke společnosti Náš-Net Group jako přejímajícímu poskytovateli

Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě Náš-Net Group.

Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy zmenaposkytovatele@nasnetgroup.cz anebo prostřednictvím zákaznické linky.

Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň:

- a) OKU (neboli ověřovací kód účastníka)
- b) Identifikaci opouštěného poskytovatele
- c) Identifikátor služby u opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby)

- d) Identifikační údaje Účastníka (údaje pro ověření totožnosti)
- e) Navrhovaný termín, ke kterému chce Účastník uskutečnit změnu poskytovatele služby

Žádost předá Náš-Net Group opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů.

Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení Náš-Net Group, zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód).

Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, Náš-Net Group zahajuje technické šetření. Podle technického šetření Náš-Net Group rozhodne, zda navržený termín přenosu, který účastník uvedl v žádosti:

- a) potvrdí
- b) navrhne nový termín dle technických možností
- c) popř. žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit.

Náš-Net Group jako přejímající poskytovatel si vyhrazuje právo termín Změny poskytovatele zrušit a navrhnout Účastníkovi termín nový, současně si vyhrazuje právo žádost zrušit, pokud nebude z technických důvodů možné službu na daném místě zřídit.

Realizace přenosu služby přístupu k internetu proběhne v termínu, který si Náš-Net Group s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, pokud se liší od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.

Přerušování poskytování služby z důvodu Změny poskytovatele nesmí překročit jeden pracovní den.

Nová účastnická smlouva s Náš-Net Group nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.

Nedohodnou-li se Náš-Net Group s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej Náš-Net Group o nemožnosti realizace k zvolenému datu informuje, maximálně však do 60 dnů ode dne původně sjednaného data Změny poskytovatele, a to z důvodu nečinnosti Účastníka, i přesto, že se jej Náš-Net Group snažil kontaktovat, má se za to, že Účastník vzal svou žádost zpět a odstoupil od účastnické smlouvy.

V případě, že k realizaci přenosu služby přístupu k internetu nedojde, je Účastník povinen vrátit do 15 dnů veškerá koncová zařízení, která jsou ve vlastnictví Náš-Net Group.

3. Změna internetu od společnosti Náš-Net Group k jinému poskytovateli služeb

Pro přenesení služby přístupu k internetu od Náš-Net Group k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne ve své účastnické smlouvě, popř. v samoobsluze nebo zákaznickém portálu.

Pokud byl v doručené Žádosti o Změnu poskytovatele uveden odpovídající OKU, nelze provádět jakékoliv změny nastavení služby přístupu k internetu.

Účastnická smlouva mezi Náš-Net Group a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele služby internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči Náš-Net Group, které vznikly na základě daného smluvního vztahu.

Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva s Náš-Net Group za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

Účastník není oprávněn do doby Změny poskytovatele jakkoliv manipulovat či demontovat koncová zařízení k přenášené službě, která jsou ve vlastnictví Náš-Net Group.

4. Služba v balíčku

Je-li přenášená služba v balíčku s jinými službami anebo zařízeními, může mít Změna poskytovatele dopad na další součásti balíčku (např. změna ceny, ukončení slev, povinnost doplatit zařízení atd.). Může také dojít k deaktivaci některých služeb, které nelze bez přenášené služby dále poskytovat.

Upozorní-li Účastník na to, že přenášená služba je součástí balíčku či nepodá instrukce, jak s ostatními službami nakládat, může se původně sjednaná lhůta pro přenesení služby prodloužit anebo může dojít ke zrušení Žádosti (dle podmínek přejímajícího poskytovatele).

Pokud opouštěný poskytovatel upozorní přejímajícího na existenci služby v balíčku, přejímající poskytovatel poté do 3 pracovních dnů dle pokynů Účastníka oznámí potvrzení či zrušení Žádosti. Jestli přejímající poskytovatel neobdrží od Účastníka ve lhůtě 3 pracovních dnů žádný pokyn, je přejímající poskytovatel oprávněn Žádost zrušit.

5. Podmínky pro určení výše paušální náhrady

Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo ke zneužití přenosu a na možnost přenést si číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy.

Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

- a) Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení
- b) Zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu
- c) Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení.

Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v části 5 a) až c).

6. Závěrečná ustanovení

Náš-Net Group je oprávněn tyto Podmínky změny poskytovatele internetu kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetové adrese <https://www.nasnetgroup.cz/>, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby změny poskytovatele internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 31.5.2022.