

ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Fine Technology Outsource, s.r.o. jako přejímající poskytovatel služby

Účastník, který hodlá s Fine Technology Outsource, s.r.o. (dále jen „FTO“) uzavřít Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací může FTO, jakožto přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu požádat o zajištění změny poskytovatele přístupu k internetu. V žádosti, viz. vzor na straně 4, vyplní všechny požadované údaje. Především pak:

- své identifikační údaje,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (dále jen „OKU“),
- datum, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

FTO je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu FTO potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

FTO do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se FTO a Účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od FTO.

Opouštěný poskytovatel žádost ze strany FTO do jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení potvrdí nebo odmítne. Spolu s potvrzením zašle FTO informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, a to v případě, že Účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace.

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

- eviduje k obdrženému OKU pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu,
- je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu,
- objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje správné identifikační údaje.

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

Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu ze strany FTO.

FTO neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby přístupu k internetu. 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.

USTANOVENÍ K PAUŠÁLNÍM NÁHRADÁM

1) Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky o paušální náhradě, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

2) Paušální náhrada činí 200,- Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení.

3) Při zneužití procesu přenesení čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

4) Při zneužití procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

5) Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady:

a) Zákazník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamáce ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná;

b) V případě, že je reklamáce shledána jako důvodná, je zákazník oprávněn podat u Poskytovatele žádost

o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který zákazník požaduje paušální náhradu uhradit;

c) Poskytovatel uhradí zákazníkovi paušální náhradu na účet zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu;

d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za zákazníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.

7) Právo na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tímto není dotčeno.

SLUŽBA JAKO SOUČÁST BALÍČKU SLUŽEB

1) Je-li rušená veřejně dostupná služba přístupu k internetu v balíčku se zařízením či jinými (např. doplňkovými) službami opouštěného poskytovatele služby, může mít změna poskytovatele služby přístupu k internetu dopady na další součásti balíčku a závazky zákazníka k opouštěnému poskytovateli služby (např. deaktivace doplňkových služeb závislých na přenášené službě přístupu k internetu nebo ztráta slevy na služby v rámci balíčku služeb).

2) Pokud opouštěný poskytovatel služby informuje Poskytovatele o existenci balíčku v objednávce přenesení nebo objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu, Poskytovatel o této skutečnosti informuje zákazníka a vyzve ho, aby Poskytovateli sdělil, jak s ostatními službami v balíčku naložit.

3) Poskytovatel ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace o existenci balíčku na základě pokynů zákazníka objednávku beze změny potvrdí, nebo uvede nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zruší. Jestliže Poskytovatel ani ve lhůtě dle předchozí věty od zákazníka neobdrží pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele potvrdit v případě, že rušená služba je v balíčku, je Poskytovatel oprávněn objednávku zrušit.

4) Doba mezi obdržením objednávky změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli služby přístupu k internetu a datem, k němuž má ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu dojít, nebude delší než 60 pracovních dnů. V případě překročení této doby (například z důvodu, že zákazník neposkytl veškeré požadované údaje k přenosu, případně se se zákazníkem nelze opakovaně spojit, apod.) a Poskytovatel je zároveň v pozici přejímajícího poskytovatele, se má za to, že zákazník vzal svůj požadavek na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu zpět a zároveň odstoupil od smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu s Poskytovatelem v případě, že příslušná smlouva již byla uzavřena.

5) Zákazník bude informován o tom, že souhlasí-li s pokračováním procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu a zároveň nesdělí opouštěnému ani přejímajícímu poskytovateli služby přístupu k internetu, jak s ostatními službami v balíčku naložit, budou v případě, že Poskytovatel je opouštěným poskytovatelem, ostatní služby v balíčku zachovány, bude-li to technicky možné (to neplatí v případě, že ostatní službu nebo služby v balíčku nelze poskytovat samostatně, případně jsou na službu přístupu k internetu nedílně vázané). V případě, že Poskytovatel je přejímajícím poskytovatelem, bude postupováno v souladu se smluvními podmínkami opouštěného poskytovatele.

ŽÁDOST O ZMĚNU POSKYTOVATELE

služby přístupu k internetu

FYZICKÁ OSOBA

Jméno	
Příjmení	
Ulice	
Číslo popisné	
Číslo orientační	
PSČ	
Město	
Telefon	
E-mail	

FYZICKÁ OSOBA PODNIKAJÍCÍ / PRÁVNICKÁ OSOBA

Název	
Ulice	
Číslo popisné	
Číslo orientační	
PSČ	
Město	
IČ	
DIČ	

ADRESA PŘIHOJENÍ

Ulice	
Číslo popisné	
Číslo orientační	
PSČ	
Město	
Patro / č. dveří	

KONTAKTNÍ OSOBA

Jméno	
Příjmení	
Telefon	
E-mail	

STÁVAJÍCÍ OPERÁTOR / SLUŽBY

Název	
IČ	
Název služby / balíčku	
OKU	
Datum převodu služeb	

V..... dne.....

.....

podpis zákazníka