ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

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

Služba změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále také jako „služba změny poskytovatele“) umožňuje zákazníkům změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné, a aby nedošlo k přerušení poskytování služby přístupu k internetu po dobu delší než 1 pracovní den.

Na službě změny poskytovatele se podílí:
a) zákazník;
b) nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“);
c) původní (stávající) poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“).

Pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je potřebný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU kód), který je součástí příslušné smlouvy (uveden v záhlaví) o poskytování služeb elektronických komunikací.

Služba změny poskytovatele je zákazníkovi poskytovaná bezplatně. To nevylučuje zpoplatnění zřízení přípojky, koncového bodu sítě, aktivační poplatek nebo jiné zpoplatnění zřízení služeb stanovené dle platného ceníku Poskytovatele, o kterém bude zákazník informován.

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 reklamace ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná;
b) V případě, že je reklamace 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 veřejné 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.