

PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU A INFORMACE O PAUŠÁLNÍCH NÁHRADÁCH

Společnost WIC-NET, s.r.o., tímto samostatným dokumentem stanovuje aktuální podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu, přičemž používá definice pojmů tak, jak jsou uvedeny ve Smlouvě a Všeobecných obchodních podmínkách (VOP) pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti WIC-NET, s.r.o. (dále jen „Podmínky“).

1. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- 1.1** 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. 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“).
- 1.2** Uživatel musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a dohodnout si s ním den, ke kterému má změna proběhnout.
- 1.3** Uživatel může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny vede přejímající poskytovatel.
- 1.4** Uživatel podá žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen „žádost o změnu“) u přejímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:
 - a) identifikační údaje Uživatele;
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;
 - e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.

2. Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel

- 2.1** Na základě žádosti o změnu dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu služeb, které jsou předmětem změny, a to okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.
- 2.2** Poskytovatel po doručení žádosti o změnu neprodleně sdělí Uživateli ověřovací kód pro změnu služby, v případě, že není tento kód již uveden ve Smlouvě.
- 2.3** Lhůta pro realizaci změny činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu Poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele.
- 2.4** Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, anebo potvrdí. Poskytovatel zašle přejímajícímu poskytovateli spolu s potvrzením alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.
- 2.5** Poskytovatel odmítne žádost o změnu v případě, že:
 - a) eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
 - b) v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód,
 - c) žádost o změnu neobsahuje údaje, které jsou uvedeny v bodě 1.4.

3. Poskytovatel je přejímajícím poskytovatelem

- 3.1** Nový Uživatel může požádat Poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V takovém případě musí s poskytovatelem uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k Poskytovateli žádá.
- 3.2** Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Uživatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti o změnu a sdělí mu všechny náležitosti, které jsou nutné pro provedení změny, a také informace o dni, ke kterému má změna proběhnout. Společně neprodleně ověří možnost provedení změny.
- 3.3** Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V případě, že Uživatel neposkytne na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, má se za to, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- 3.4** Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, anebo ve lhůtě dohodnuté s Uživatem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
- 3.5** Poskytovatel je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů Uživatele objednávku změny poskytovatele beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. Od obdržení žádosti o změnu poskytovatele nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
- 3.6** Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem jako přejímajícím poskytovatelem. Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.

4. Náklady spojené se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

- 4.1** Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí Poskytovatel na své náklady.

5. Nárok Uživatele na paušální náhradu

- 5.1** 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;
- 5.2** 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.
- 5.3** Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který tento stav trvá.

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu platné od 01.04.2025