

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 FNET-elektro s.r.o., IČO: 06775233, se sídlem na adrese Dolina 558, 696 61 Vnorovy. 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 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a vyhláškou č. 529/2021 Sb., 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 FNET-elektro s.r.o. jako přejímajícímu poskytovateli

Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě FNET-elektro s.r.o. Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy info@fimnet.cz anebo prostřednictvím zákaznické linky. Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň:

- a. OKU kód (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 FNET-elektro s.r.o. opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů. Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení společnosti FNET-elektro s.r.o. zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód). Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí FNET-elektro s.r.o. zahajuje technické šetření. Podle technického šetření FNET-elektro s.r.o. rozhodne, zda navržený termín přenosu, který účastník uvedl v žádosti:

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

FNET-elektro s.r.o. 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 FNET-elektro s.r.o. s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, pokud se liší od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.

Přerušeni poskytování služby z důvodu Změny poskytovatele nesmí překročit jeden pracovní den. Nová účastnická smlouva se společností FNET-elektro s.r.o. nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby. Nedohodnou-li se FNET-elektro s.r.o. s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej FNET-elektro s.r.o. 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 FNET-elektro s.r.o. 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 společnosti FNET-elektro s.r.o.

3. Změna internetu od společnosti FNET-elektro s.r.o. k jinému poskytovateli služeb

Pro Změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od společnosti FNET-elektro s.r.o. k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU kód (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne ve své účastnické smlouvě, popř. v samoobsluze nebo zákaznickém portálu na adrese <https://portal.fimnet.cz> Proces Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel, který zašle potřebné údaje společnosti FNET-elektro s.r.o. na e-mailovou adresu info@fimnet.cz, komunikace je zahájena a vedena výhradně přes tuto e-mailovou adresu.

Žádost musí obsahovat alespoň:

- a. OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka)
- b. Jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele
- c. Navrhovaný termín, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout

Komunikace na této e-mailové adrese je zaznamenávána a uchovávána za účelem řešení reklamací či případné prokázání vyloučení odpovědnosti k náhradě škody v důsledku porušení povinností vyplývajících ze zákonných ustanovení v souvislosti se Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu. Uvedená e-mailová adresa je obsluhována v pracovních dnech od 09:00 do 17:00. Pokud nebude žádost splňovat minimální kritéria uvedená výše, bude odmítnuta.

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

Účastnická smlouva mezi společností FNET-elektro s.r.o. a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči společnosti FNET-elektro s.r.o., které vznikly na základě daného smluvního vztahu. Pokud Účastník využil v době trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na jejímž základě získal od společnosti FNET-elektro s.r.o. slevu nebo jakékoli jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb na určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany Účastníka jedna z podmínek splněna, má společnost FNET-elektro s.r.o. nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které Účastník od společnosti FNET-elektro s.r.o. získal.

V rámci jedné objednávky na Změnu služby přístupu k internetu není možné realizovat více služeb Přístupu k internetu od společnosti FNET-elektro s.r.o. Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva se společností FNET-elektro s.r.o. 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 společnosti FNET-elektro s.r.o.

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 ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo ke zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Způsob určení výše paušální náhrady v případě, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, stanoví prováděcí předpis č. 529/2021 Sb., přičemž paušální náhrada dle § 34a odst. 11 zákona 127/2005 Sb. nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem následovně:

- a. Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení
- b. Zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za každý započatý den trvání závadného stavu
- c. Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení (má-li poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč).

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

FNET-elektro s.r.o. 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.fimnet.cz/>, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti. Tyto Podmínky služby změny poskytovatele internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1.8.2024.