

PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Společnost M – SOFT, spol. s r.o. jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, tímto informuje účastníky o podmínkách změny poskytovatele služby přístupu k internetu v souladu s ustanovením § 34a, § 63, § 63a a § 63b zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu jsou určeny prováděcím předpisem, jež je k nahlédnutí na internetových stránkách Českého telekomunikačního úřadu.

Přenesení služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služeb ke společnosti M – SOFT, spol. s r.o.

1. Účastník přejímajícího poskytovatele (tj. společnost M – SOFT, spol. s r.o.) může požádat o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu přímo společností M – SOFT, spol. s r.o. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je zahájeno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
V žádosti účastník uvede zejména:
 - a) identifikační údaje účastníka (jméno, příjmení nebo obchodní firmu či název účastníka, trvalé bydliště, sídlo nebo místo podnikání),
 - b) identifikaci opouštěného poskytovatele služby (tj. podnikatele, se kterým měl účastník dosud uzavřenou smlouvu),
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
 - d) ověřovací kód účastníka (OKU) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby,
 - e) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout;
2. Přejímající poskytovatel služby 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 přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
3. Přejímající poskytovatel služby 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.
4. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu 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 přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
5. 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.
6. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
7. Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je

spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle § 63c odst. 4 zákona o elektronických komunikacích.

8. Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle předchozího odstavce v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávkou změny poskytovatele internetu:
 - a) beze změny potvrdit, nebo
 - b) uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, nebo
 - c) objednávku zrušit.Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
9. Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby. Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u opouštěného poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
10. Pro úspěšnou změnu poskytovatele Služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky, k nimž patří mimo jiné následující:
 - a) Služba je na adrese požadované Účastníkem technicky realizovatelná a připravená (tj. přejímající poskytovatel musí mít reálnou možnost službu na dané adrese poskytovat prostřednictvím svých zařízení);
 - b) Služba je na adrese požadované Účastníkem realizovatelná z právního hlediska (tj. byl udělen souhlas k užívání nemovitosti za účelem umístění zařízení přejímajícího poskytovatele).

Přenesení služby přístupu k internetu od M – SOFT, spol. s r.o. k jinému poskytovateli

1. Za přenesení služby přístupu k internetu k jinému poskytovateli nebude Účastník hradit společnosti M – SOFT, spol. s r.o. poplatky.
2. Při přenesení služby přístupu k internetu k jinému poskytovateli se žádostí, aby jiný poskytovatel zajistil změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, Účastník sdělí přejímajícímu poskytovateli ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, který je potřebný pro úspěšné provedení procesu přenosu. Ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (OKU) je možno ověřit také prostřednictvím klientského účtu Účastníka či prostřednictvím zákaznického centra.
3. Přejímající poskytovatel služby 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.
4. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu 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 přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
5. 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.
6. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
7. Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu

součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle § 63c odst. 4 zákona o elektronických komunikacích.

8. Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle předchozího odstavce v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávkou změny poskytovatele internetu:
 - a) beze změny potvrdit, nebo
 - b) uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, nebo
 - c) objednávku zrušit.Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
9. Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby. Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u opouštěného poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
10. Pokud Účastník využívá službu přístupu k internetu jako součást balíčku a sdělí požadavek na zachování ostatních služeb balíčku u opouštěného poskytovatele, postupuje se podle smlouvy ke Službě poskytované v balíčku, kterou má Účastník uzavřenou s opouštěným poskytovatelem, či podle zákona. Pokud byla na balíček poskytována sleva, tato nemusí být dále poskytována při ukončení některé ze Služeb balíčku. Zbývající Služba bude ukončena k datu změny poskytovatele služby, jedná-li se o Službu z balíčku, jejíž poskytování nemůže Poskytovatel zachovat bez Služby přístupu k internetu
11. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu finančního vyrovnání, a to pouze ve výši a při splnění podmínek stanovených v dokumentu Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací. Informace o konkrétní výši požadovaného finančního vyrovnání a finanční kompenzace bude Účastníkovi sdělena bezplatně na jeho žádost učiněnou prostřednictvím zákaznického centra.
12. Pro úspěšnou změnu poskytovatele Služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky, k nimž patří mimo jiné následující:
 - a) Služba je na adrese požadované Účastníkem technicky realizovatelná a připravená (tj. přejímající poskytovatel musí mít reálnou možnost službu na dané adrese poskytovat prostřednictvím svých zařízení);
 - b) Služba je na adrese požadované Účastníkem realizovatelná z právního hlediska (tj. byl udělen souhlas k užívání nemovitosti za účelem umístění zařízení přejímajícího poskytovatele).

Závěrečná ustanovení

1. Účastník má právo na finanční náhradu, 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, a to ve výši stanovené Vyhláškou č. 529/2021 Sb. Výše náhrady je zveřejněna v dokumentu Informace o paušálních náhradách Účastníkovi při přenesení čísla, změně poskytovatele služby přístupu k internetu a při nedodržení termínů opravy a instalace.
2. Opouštěný poskytovatel žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případech:
 - a) Opouštěný poskytovatel eviduje k obdrženímu ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu podle § 34a zákona o elektronických komunikacích jinou objednávku změny poskytovatele internetu.
 - b) Je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu podle § 34a odst. 5 písm. e) zákona o elektronických komunikacích.
 - c) Objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje stanovené ust. § 12 vyhlášky č. 58/2022 Sb.