

Podmínky změny Poskytovatele služby přístupu k internetu pro poskytování služeb Internet-přístup k internetu společnosti TS a.s.

1. Změna poskytovatele, definice pojmů

1.1. Tyto **Podmínky** stanoví postup při **změně poskytovatele služby přístupu k internetu** na základě rozhodnutí Uživatele, který užívá, nebo má zájem užívat službu přístupu k internetu (dále jen „**Služba**“) společnosti **TS a.s.** (dále jen „**Poskytovatel**“) a ostatními subjekty, poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

1.2. Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele Služby mezi podnikateli stanoví prováděcí právní předpis.

1.3. Každý poskytovatel Služby je povinen zajistit, aby Uživatel, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele Služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, **pokud je to technicky možné**.

1.4. **Opouštěný poskytovatel** – stávající poskytovatel Služby

1.5. **Přejímající poskytovatel** – poskytovatel služeb elektronických komunikací, u kterého Uživatel uplatní žádost o změnu poskytovatele Služby. Postup změny poskytovatele Služby pak vede Přejímající poskytovatel Služby.

1.6. **Objednávka** - písemná žádost o realizaci změny poskytovatele Služby. Je-li Přejímajícím poskytovatelem společnost TS a.s., pak žádost o změnu poskytovatele Služby je uplatněna doručením na adresu: **TS a.s., 17. listopadu 910, 738 01 Frýdek-Místek**.

1.7. **OK – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby** plní funkci základní identifikace Uživatele (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné šestimístné číslo, kterým se Uživatel identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované. **Uživatel je povinen (OK) uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití**. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

2. Proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu

2.1. Proces změny poskytovatele Služby

2.1.1 Opouštěný poskytovatel si vyhrazuje právo akceptovat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uplatněnou Uživatelem u Přejímajícího poskytovatele teprve po **provedení vypořádání veškerých splatných závazků Uživatele**.

2.1.2 Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Uživatele (žadatele) o změnu poskytovatele Služby před tím, než jeho jménem u Opouštěného poskytovatele zahájí proces změny poskytovatele Služby.

V případě odepření součinnosti při ověření totožnosti, hledí se na žádost (Objednávku) jako **neuplatněnou**.

2.1.3 Náležitosti Objednávky

- Identifikační údaje žadatele (Uživatele),
- Identifikační údaje Opouštěného poskytovatele Služby,
- **Jednoznačná identifikace Přejímajícího poskytovatele**,
- Identifikace služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- **Požadované datum změny poskytovatele Služby**
- **Ověřovací kód**

Tučně zvýrazněné části textu tvoří minimální náležitosti Objednávky pro změnu poskytovatele Služby.

2.1.4 Přejímající poskytovatel do jednoho pracovního dne od obdržení Objednávky vyrozumí Opouštěného poskytovatele Služby o uplatněné žádosti Uživatele a sdělí mu požadované datum a veškeré náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele Služby.

2.1.5 Opouštěný poskytovatel Objednávku ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení **odmítne, nebo potvrdí**.

Potvrdí-li Opouštěný poskytovatel Objednávku, zašle zároveň Přejímajícímu poskytovateli informaci, zda předmět změny poskytovatele, tj. služba přístupu k internetu je součástí balíčku služeb, nebo balíčku služeb a

koncového zařízení (dále ve všech případech jen „Balíček“) v případě, že Uživatelem je spotřebitel, nebo mikropodnik, malý podnik, nebo nezisková organizace podle §63c odst. 4 ZEK.

2.1.6 Opouštěný poskytovatel **odmítne Objednávku v případě, že**

- eviduje vůči Uživateli splatné pohledávky,
- eviduje k obdržnému OK již jinou Objednávku,
- v Objednávce je uveden nesprávný OK
- Objednávka neobsahuje minimální náležitosti uvedené v odst. 2.1.3

2.1.7 Přejímající poskytovatel je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace o existenci Balíčku na základě pokynů Uživatele Objednávku

- a) potvrdit beze změny, nebo
- b) uvést nové datum provedení změny poskytovatele Služby, nebo
- c) zrušit

2.1.8 Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby Uživateli za shodných podmínek až do doby aktivace Služby u Přejímajícího poskytovatele, přičemž přerušování poskytování Služby během procesu změny poskytovatele nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

2.1.9 Proces změny poskytovatele Služby je ukončen aktivací Služby Přejímajícím poskytovatelem, který je povinen Opouštěného poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.

3. Paušální náhrada

3.1 Uživatel má právo na finanční náhradu, pokud **v souvislosti se změnou poskytovatele Služby** dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele Služby, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1.000 Kč/den. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem, a to Vyhláškou č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

3.1.1 Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb:

200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení

3.1.2 Zneužití změny poskytovatele Služeb :

600 Kč /započatý den trvání závadného stavu

3.1.3 Nedodržení termínů opravy a instalace:

200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení.

3.2. Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu dle odst. 3.1 je Uživatel povinen provést písemně **včasnou reklamaci**, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v odst.

3.1.1 až 3.1.3 těchto Podmínek ze strany Poskytovatele.

Mimo údajů Uživatele a jednoznačného označení konkrétních skutečností svědčících oprávněnosti uplatňovaného nároku Uživatele je Uživatel povinen jako součást včasné reklamace oprávněného nároku na paušální náhradu povinen uvést požadovaný způsob výplaty paušální náhrady - **žádost o výplatu**. Tato žádost o výplatu musí obsahovat:

- a) bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo
- b) vyjádření souhlasu Uživatele se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Ujednáním těchto Podmínek se smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem řídí s účinností od **01.01.2022** a do vydání prováděcího právního předpisu se smluvní strany mohou od některých ujednání po vzájemném odsouhlasení v nezbytném rozsahu odchýlit.