

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto podmínky upravují práva a povinnosti společnosti Pranet s.r.o. (dále jen „Pranet“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu poskytované Pranetem (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „přenos internetu“).

1.2 Účastníci mohou změnit poskytovatele veřejně dostupné služby přístupu k internetu bez ohledu na platformu či technologii, jejímž prostřednictvím jsou tyto služby u přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele poskytovány. Zároveň je postupováno tak, aby pro účastníka nedošlo při změně poskytovatele k přerušení jejího poskytování po delší dobu než jeden pracovní den.

1.3 Službu zajišťuje Pranet na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a v souladu s vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu o přenositelnosti čísel a o změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

1.4 Na přenosu internetu se podílí

- účastník,
- nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „přejímající poskytovatel“),
- stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel“).

1.5 Účastník, který má zájem o přenos internetu k přejímajícímu poskytovateli, musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení internetu.

1.6 Proces přenosu internetu probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu internetu dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem. Do doby aktivace služby u přejímajícího poskytovatele poskytuje službu přístupu k internetu opouštěný (stávající) poskytovatel.

2. Pranet jako přejímající poskytovatel

2.1 Nový účastník může požádat o přenos internetu k Pranetu prostřednictvím všech obvyklých prodejních míst, která jsou uvedena na www.pranet.cz.

2.2 Kompletní žádost o přenos internetu musí obsahovat následující údaje:

- a) jméno, příjmení, případně adresu pro doručení zásilky,
- b) bydliště/sídlo,
- c) obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele,
- d) identifikaci služby u opouštěného poskytovatele,

- e) kontaktní telefonní číslo,
- f) platný kód pro přenesení internetu („Ověřovací kód“),
- g) předpokládané datum přenesení internetu.

Žádost je podána až v okamžiku sdělení všech výše uvedených údajů včetně předání platného kódu podle písmene f).

2.3 Po zaregistrování kompletní žádosti přidělí Pranet žádosti účastníka identifikační číslo (dále jen „objednávka“), které zašle účastníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu lze dohodou s ohledem na technické možnosti změnit.

2.4 Pranet informuje nového účastníka o průběhu procesu přenosu prostřednictvím e-mailu. Účastník se rovněž může dotázat na stav objednávky na zákaznické lince, případně v provozovně Pranetu.

2.5 Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou mezi sebou uzavřou Pranet a účastník při žádosti o přenesení internetu, nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.

2.6 V případě, že k přenesení internetu k Pranetu z jakéhokoliv důvodu nedojde, má účastník povinnost do 14 pracovních dnů od zrušení objednávky vrátit Pranetu nepoškozené/nerozbalené zařízení (anténa, router), které pro účely realizace služby od Pranetu obdržel.

2.7 V případě, že k přenesení internetu k Pranetu po podání objednávky z jakéhokoliv důvodu nedojde, může účastník ztratit nárok na využití časově či početně omezené marketingové nabídky Pranetu.

3. Pranet jako opouštěný poskytovatel

3.1 V případě zájmu o změnu poskytovatele internetu účastník předloží spolu s žádostí u přejímajícího poskytovatele Ověřovací kód, který je mu dostupný na <https://portal.pranet.cz/> v sekci Služby, případně jej zákazníkovi sdělíme na kontaktních místech. Uplatnění Ověřovacího kódu v objednávce přenesení internetu doručené Pranetu přejímajícím poskytovatelem považuje Pranet za podání výpovědi dotčené služby.

3.2 Pokud byl v doručené objednávce přenosu uveden odpovídající Ověřovací kód, nelze provádět jakékoli změny nastavení služby přístupu k internetu.

3.4 Smlouva mezi účastníkem a Pranetem je ukončena ke dni přenesení internetu, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením internetu však nezaniká účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Pranetu vzniklé na základě této smlouvy.

3.5 Využil-li účastník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na základě které získal od Pranetu slevu či jakékoli jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu,

přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany účastníka tato podmínka splněna, má Pranet nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které účastník od Pranetu získal.

3.6. Není možné učinit komplexní objednávku přenesení internetu, která by obsahovala více služeb přístupu k internetu.

4. 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 reklamaci, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v části 4 a) až c).

5. Ustanovení společná a závěrečná

5.1 Pranet je oprávněn Podmínky přenositelnosti kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými právními předpisy.

5.2 Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.pranet.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

5.3 Zákazníkům bude Ověřovací kód poskytnut v Internetové samoobsluze.

5.4 Tyto Podmínky přenositelnosti internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8. 2024.