

PODMÍNKY PŘENOSITELNOSTI SLUŽEB PŘÍSTUPU K INTERNETU

pro poskytování služeb INTERNET (přístup k internetu) společnosti SMART Comp. a. s., se sídlem Brno–Bystrc, Kubičkova 1115/8, PSČ 635 00, IČ: 25517767.

I. Změna poskytovatele, definice pojmů

1. Tyto Podmínky stanoví postup při změně poskytovatele služby přístupu k internetu na základě rozhodnutí subjektu, který užívá, nebo má zájem užívat službu přístupu k internetu (dále jen „Služba“) poskytovanou společností SMART Comp. a. s. (dále jen „Poskytovatel“) a ostatními subjekty, poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
2. Zákazník – pro účely výkladu těchto Podmínek je Zákazníkem označován subjekt, který využívá služeb elektronických komunikací na základě řádně uzavřené smlouvy (dále jen „Zákaznická smlouva“) a zároveň je spotřebitelem, nebo mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací podle §63c odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
3. Každý poskytovatel Služby je povinen zajistit, aby Zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele Služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
4. Žadatel – pro účely výkladu těchto Podmínek je Žadatelem označován subjekt, který u Poskytovatele jako Přijímajícího poskytovatele uplatnil Objednávku o zajištění změny poskytovatele Služby.
5. Přijímající poskytovatel – poskytovatel služeb elektronických komunikací, u kterého Zákazník uplatní žádost o změnu poskytovatele Služby. Postup změny poskytovatele Služby pak vede Přijímající poskytovatel Služby.
6. Opouštěný poskytovatel – stávající poskytovatel Služby.
7. Žadatel – každý, kdo na základě řádně uzavřené Smlouvy jako Zákazník využívá službu přístupu k internetu a žádá o změnu jejího poskytovatele.
8. Objednávka – písemná žádost o realizaci změny poskytovatele Služby. Je-li Přijímajícím poskytovatelem společnost SMART Comp. a. s., pak Objednávka je za řádně uplatněnou považována teprve uzavřením Zákaznické smlouvy a vzájemným odsouhlasením požadovaného data změny poskytovatele Služby (viz odst. II./2. těchto Podmínek – náležitosti Objednávky).
9. OK – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby plní funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné číslo, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Zákazník 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.
10. Poskytovatel si v postavení Opouštěného poskytovatele vyhrazuje právo akceptovat Objednávku na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uplatněnou Zákazníkem u Přijímajícího poskytovatele teprve po provedení úplného vypořádání veškerých splatných závazků Zákazníka.

II. Proces změny poskytovatele Služby

1. Žadatel, který požádá u Poskytovatele o změnu poskytovatele Služby, uzavře s Přijímajícím poskytovatelem Zákaznickou smlouvu, čímž zároveň dojde k uplatnění řádné Objednávky o zajištění změny poskytovatele Služby u Přijímajícího poskytovatele. Zákaznická smlouva nabývá účinnosti dokončením procesu změny poskytovatele Služby. Nedojde-li ke změně poskytovatele Služby ke sjednanému datu a nejedná-li se o případ dle čl. II., příp. čl. III./1. až III./3. těchto Podmínek, Zákaznická smlouva uzavřená s Přijímajícím poskytovatelem automaticky v celém rozsahu zaniká, pokud se strany nedohodnou jinak.
2. Náležitosti Objednávky:
 - a) Identifikační údaje žadatele (Zákazníka);
 - b) Identifikační údaje Opouštěného poskytovatele Služby;

- c) Identifikace služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- d) Jednoznačná identifikace Přejímajícího poskytovatele;
- e) Požadované datum změny poskytovatele Služby;
- f) Ověřovací kód (OK).

Parametry d)) až f)) tvoří minimální náležitosti Objednávky pro změnu poskytovatele Služby.

3. Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Žadatele o změnu poskytovatele Služby před tím, než jeho jménem u Opouštěného poskytovatele zahájí proces změny poskytovatele Služby. V případě odepření jakékoliv součinnosti Žadatelem je na Objednávku nahlíženo jako na neuplatněnou.
4. Přejímající poskytovatel do jednoho (1) pracovního dne od obdržení Objednávky vyrozumí Opouštěného poskytovatele Služby o uplatnění Objednávky a sdělí mu požadované datum a veškeré náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele Služby.
5. Opouštěný poskytovatel Objednávku ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího obdržení
 - a) odmítne z oprávněného důvodu, kdy
 - eviduje vůči Zákazníkovi splatné pohledávky;
 - eviduje k obdrženému OK již jinou Objednávku;
 - v Objednávce je uveden nesprávný OK;
 - Objednávka neobsahuje minimální náležitosti dle odst. II./2..
 - b) 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“).
6. Přejímající poskytovatel je povinen ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od obdržení informace o existenci Balíčku na základě dohody s Žadatelem Objednávku uzavřít
 - a) potvrzením beze změny;
 - b) potvrzením s uvedením nového data provedení změny poskytovatele Služby;
 - c) zrušením.

Okamžikem, kdy Přejímající poskytovatel Objednávku uzavře některým z výše uvedených způsobů, pak již není možné Objednávku vzít zpět.
7. V případě, že ve lhůtě dle odst. II./6. těchto Podmínek Žadatel neinformuje Přejímajícího poskytovatele o požadovaném postupu, pak původně sjednané datum změny poskytovatele Služby se automaticky posouvá o tolik dnů, kolik dnů činí rozdíl mezi datem, kdy nejpozději měl Žadatel požadovaný postup potvrdit a datem, kdy k potvrzení fakticky došlo. Nesdělí-li Žadatel Přejímajícímu poskytovateli požadovaný postup ani do 60-ti dnů ode dne původně sjednaného data změny poskytovatele Služby, je jednání Žadatele považováno za odstoupení od uplatněné Objednávky na změnu poskytovatele Služby a zároveň odstoupením od Zákaznické smlouvy uzavřené s Přejímající poskytovatelem v souvislosti s uplatněním Objednávky.
8. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby Zákazníkovi za shodných podmínek až do doby aktivace Služby u Přejímajícího poskytovatele, přičemž přerušení poskytování Služby během procesu změny poskytovatele nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
9. Proces změny poskytovatele Služby je ukončen aktivací Služby Přejímajícím poskytovatelem, který je povinen Opouštěného poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat. Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u Opouštěného poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (Zákaznická smlouva).

10. Nedojde-li ke změně poskytovatele Služby, smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací v rozsahu stávající smlouvy uzavřená s Opouštěným poskytovatelem zůstává v platnosti za stávajících podmínek až do doby jejího řádného ukončení (např. změnou poskytovatele Služby na základě nové Objednávky, uplatněním řádné výpovědi či jiným způsobem v souladu s ujednáním smlouvy).

III. Doplňující informace k procesu změny poskytovatele Služby

1. Poskytovatel upozorňuje Žadatele (Zákazníka), že pokud využívá službu přístupu k internetu jako součást Balíčku a Opouštěnému či Přejímajícímu poskytovateli sdělí požadavek na zachování ostatních služeb Balíčku u Opouštěného poskytovatele, postupuje se podle smlouvy ke službě poskytované v Balíčku, kterou má Žadatel (Zákazník) uzavřenou s Opouštěným poskytovatelem, či podle zákona. Je možné, že služba z Balíčku bude poskytována např. za jinou cenu či za jiných podmínek (sjednaných smlouvou), případně přes požadavek Žadatele (Zákazníka) o zachování služby z Balíčku, tato bude ukončena k datu změny poskytovatele Služby, např. jedná-li se o službu z Balíčku, jejíž poskytování nemůže Opouštěný poskytovatel zachovat bez služby přístupu k internetu, která je předmětem Objednávky (tzv. nedělitelný Balíček).
2. Pro úspěšnou změnu poskytovatele Služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky, k nimž mj. patří:
 - a) na adrese uvedené Žadatelem je Služba z právního hlediska způsobilá (souhlas s využívání cizích nemovitostí), technicky realizovatelná a technicky připravená;
 - b) Žadatel poskytne veškerou nezbytnou součinnost.
3. Je-li zřejmé, že dodržení požadovaného termínu změny poskytovatele Služby brání technické či jiné objektivní důvody, dohodne se Přejímající poskytovatel s Žadatelem na jiném datu, příp. na jiném řešení změny poskytovatele Služby. Nedohodnou-li se Přejímající poskytovatel a Žadatel na jiném datu, nebo na jiném řešení změny poskytovatele Služby bezodkladně poté, co byl o nemožnosti realizace změny poskytovatele Služby Žadatel informován (maximálně však do 60 dnů od původně sjednaného data změny poskytovatele Služby), a to z důvodu nečinnosti Žadatele, či neúspěšných pokusech o kontaktování Žadatele Přejímajícím poskytovatelem na jím uvedené kontaktní údaje, pak se má za to, že Žadatel od uplatněné Objednávky na změnu poskytovatele Služby a zároveň od Zákaznické smlouvy uzavřené s Přejímajícím poskytovatelem v souvislosti s uplatněním Objednávky odstoupil.
4. Byla-li Zákaznická smlouva mezi Přejímajícím poskytovatelem a Žadatelem (v postavení spotřebitele či fyzické osoby podnikající) v souvislosti s uplatněním Objednávky na změnu poskytovatele Služby uzavřena prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a Žadatel využije svého zákonného práva od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit, změna poskytovatele Služby neproběhne v případě, že k řádnému odstoupení došlo nejpozději do data potvrzení Objednávky na změnu poskytovatele Služby Opouštěným poskytovatelem. Předchází-li datum potvrzení Objednávky Opouštěným poskytovatelem datu doručení řádného odstoupení Žadatele od Zákaznické smlouvy, pak Žadatel bere na vědomí, že od Zákaznické smlouvy v zákonné lhůtě odstoupil, ke změně poskytovatele Služby však došlo.

IV. Paušální náhrada

1. Zákazník (Žadatel) 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:
 - a) zpoždění se změnou poskytovatele Služeb: 200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení;
 - b) zneužití změny poskytovatele Služeb: 600 Kč /započatý den trvání závadného stavu;
 - c) nedodržení termínů opravy a instalace: 200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení.
2. Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu dle odst. IV./1. je Zákazník povinen provést písemně včasnou reklamaci, tj. do dvou (2) měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v odst. IV./1. těchto Podmínek ze strany Poskytovatele. Mimo údajů Zákazníka a jednoznačného označení konkrétních

skutečností svědčících oprávněnosti uplatňovaného nároku Zákazníka je Zákazník 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 Zákazníka se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

V. Závěrečná ustanovení

1. V otázkách neupravených těmito Podmínkami platí ustanovení smluvní dokumentace Poskytovatele v pořadí závaznosti, jak je definováno Všeobecnými obchodními podmínkami služeb elektronických komunikací Poskytovatele v platném znění.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky z části, nebo v celém rozsahu. O všech změnách bude Zákazník informován dle ujednání Všeobecných podmínek a platný dokument je vždy zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele (www.netbox.cz/podpora-ceniky-smlouvy).
3. Ujednání těchto Podmínek se odvíjí od aktuálního znění vyhlášky č. 58/2022 Sb. a je účinné od 1. 7. 2022.

V Brně dne 31. 5. 2022

SMART Comp. a.s.