

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Tyto Podmínky stanovují postup při poskytování služby změny poskytovatele služby přístupu k internetu s nepřiděleným telefonním číslem (dále jen „přenesení internetu“) zákazníka, který využívá či má zájem využívat Služby (dále jen „Účastník“) společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681 (dále jen „Operátor“) a ostatními podnikateli poskytujícími veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále též jen „poskyvatel služby“).

Pro přenesení internetu je nutný **ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele přístupu k internetu**, který je dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, nedílnou součástí účastnické smlouvy (dále také „OKU“). Operátor informuje zákazníka, že **OKU plní funkci identifikace zákazníka, zejména že je žadatel o přenesení internetu oprávněn činit veškerá právní jednání související s přenesením internetu či právní jednání s přenesením internetu související (zejména nakládání se službami v balíčku služeb či balíčku služeb s koncovým zařízením).**

Účastník je povinen poskytnout Operátorovi veškerou potřebnou součinnost k zajištění přenesení internetu ke sjednanému datu (např. poskytne Operátorovi telefonní kontakt, prostřednictvím kterého jej Operátor bude moci kontaktovat ve věcech týkajících se přenesení internetu, poskytne součinnost při instalaci či deinstalaci služby vč. koncového zařízení).

Účastnickou smlouvou se v těchto Podmínkách rozumí jakákoliv smlouva uzavřená s Operátorem, jejímž předmětem je poskytování služby přístupu k internetu.

2. Přenesení internetu od jiného poskytovatele služeb k Operátorovi

2.1. Žadatel (uzavřením Účastnické smlouvy Účastník), který má zájem o přenesení internetu od jiného poskytovatele, požádá Operátora o přenesení internetu a uzavře s ním Účastnickou smlouvu o poskytování služby přístupu k internetu.

V žádosti o přenesení internetu k Operátorovi (dále také jen „Žádost“) žadatel uvede zejména své identifikační údaje, identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu, den, ke kterému má přenos internetu proběhnout), a OKU.

Operátor do 1 pracovního dne od obdržení Žádosti vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o podané Žádosti (zašle mu tzv. Objednávku přenesení). Operátor je oprávněn před tím, než jménem žadatele požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení internetu, ověřit totožnost žadatele. Neposkytneli žadatel na výzvu Operátora potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, má se za to, že o přenesení internetu nepožádal.

Operátor vždy postupuje v součinnosti s opouštěným poskytovatelem služeb tak, aby došlo k přenesení služby internetu ke sjednanému datu.

Opouštěný poskytovatel je povinen Objednávku přenesení do 1 pracovního dne od jejího obdržení Operátorovi potvrdit či odmítnout a současně odeslat Operátorovi informaci o tom, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení¹. Operátor ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace o existenci balíčku služeb následně na základě dohody s

Účastníkem Objednávku přenesení opouštěnému poskytovateli potvrdí, uvede nové datum, ke kterému má přenesení internetu proběhnout či objednávku zruší.

V případě, že v dané lhůtě žadatel (Účastník) neinformuje Operátora o požadovaném postupu, datum původně sjednané pro přenesení internetu se automaticky posouvá o tolik počet dnů, kolik dnů činí rozdíl mezi datem, kdy měl žadatel (Účastník) informovat nejpozději o požadovaném postupu a datem, kdy žadatel (Účastník) svoji volbu Operátorovi sdělil. Od okamžiku, kdy Operátor objednávku potvrdí, nebo uvede nové datum pro přenesení internetu či objednávku zruší, nelze vzít objednávku přenesení internetu zpět. **Nesdělí-li žadatel (Účastník) Operátorovi svoji volbu požadovaného postupu do 60 dnů ode dne původně sjednaného data přenesení, má se za to, že žadatel (Účastník) vzal svou Žádost zpět a odstoupil od Účastnické Smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu.**

Operátor upozorňuje žadatele (Účastníka), že v případě, kdy využívá službu přístupu k internetu v balíčku a sdělí opouštěnému či přejímajícímu, že si přeje ostatní služby v balíčku zachovat u opouštěného poskytovatele, postupuje se dle smlouvy ke službě poskytované v balíčku, kterou má žadatel (Účastník) uzavřenu s opouštěným poskytovatelem, či podle zákona. Je možné, že služba z balíčku bude poskytována např. za jinou cenu či za jiných podmínek (uvedených ve smlouvě) nebo že i přes sdělení žadatele (Účastníka), že si službu z balíčku přeje zachovat, tato bude ukončena k datu přenesení internetu (zejména jednali se o službu v balíčku, kterou nemůže opouštěný poskytovatel poskytnout bez jím poskytované služby přístupu k internetu, tedy v případě tzv. nedělitelného balíčku).

2.2. Pro úspěšné přenesení internetu k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky pro přenesení internetu, mezi které mj. patří, že:

- a) na uvedené adrese musí být služba technicky realizovatelná a technicky připravená,
- b) Účastník poskytne součinnost při realizaci služby (vč. převzetí a instalace případného koncového zařízení)

Je-li zřejmé, že veškeré podmínky pro přenesení internetu nemohou být splněny (či nejsou splněny) tak, aby mohla být služba internetu přenesena k požadovanému datu (zejména např. není-li služba technicky připravená), dohodne se Operátor s Účastníkem na jiném datu přenesení nebo jiném řešení přenesení internetu.

Nedohodne-li se Operátor s Účastníkem na jiném datu přenesení nebo na jiném řešení přenesení internetu bezodkladně poté, co jej Operátor o nemožnosti realizace přenesení internetu k požadovanému datu informuje, maximálně však do 60 dnů ode dne původně sjednaného data přenesení, a to z důvodu nečinnosti Účastníka a přes to, že jej Operátor neúspěšně kontaktoval na jím uvedené kontaktní údaje, má se za to, že Účastník vzal svou Žádost zpět a odstoupil od Účastnické smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu.

2.3. Jestliže Účastník v postavení spotřebitele či fyzické osoby podnikající uzavřel Účastnickou smlouvu s Operátorem prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a od Účastnické smlouvy v zákonné lhůtě odstoupí, přenesení internetu neproběhne v případě, že je odstoupení od smlouvy Operátorovi doručeno nejpozději do data potvrzení objednávky přenesení internetu

¹ Platí v případě, že se jedná o účastníka v postavení spotřebitele nebo

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

opouštěným poskytovatelem. Je-li doručeno po této lhůtě, bere Účastník na vědomí, že od Účastnické smlouvy uzavřené s Operátorem sice v zákonné lhůtě odstoupil, k přenesení internetu však došlo.

2.4. Nedojde-li k přenesení internetu ke sjednanému datu a nejedná-li se o případ dle čl. 2.1 či 2.2 těchto podmínek, Účastnická smlouva o poskytování služby přístupu k internetu uzavřená s Operátorem automaticky zaniká, nedohodne-li se Účastník s Operátorem jinak.

3. Přenesení internetu od Operátora k jinému poskytovateli služeb

3.1 Účastník požádá o přenesení internetu u přejímajícího poskytovatele služeb v souladu s podmínkami přejímajícího poskytovatele a Operátor postupuje v součinnosti s přejímajícím poskytovatelem služeb tak, aby byla služba internetu přenesena ke sjednanému datu přenesení služby. **Účastnická smlouva, popř. její část, končí dnem přenesení internetu.**

3.2 Nedojde-li k přenesení internetu, pokračuje Účastnická smlouva za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení, např. dalším přenesením internetu či uplynutím výpovědní doby, podal-li Účastník výpověď Účastnické smlouvy.

3.3 V případě koncových zařízení, které má oprávnění instalovat či deinstalovat pouze Operátor, není Účastník oprávněn do doby deinstalace koncového zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využíval službu přístupu k internetu, s koncovým zařízením jakkoliv manipulovat ani jej deinstalovat.

3.4 Operátor upozorňuje Účastníka, že využívá-li Účastník službu přístupu k internetu v rámci balíčku služeb, pak **v případě, kdy nesdělí opouštěnému ani přejímajícímu poskytovateli internetu, jak s ostatními službami v balíčku naložit, může být lhůta původně sjednaná pro přenesení internetu prodloužena či může dojít ke zrušení žádosti o přenesení služby přístupu k internetu (dle podmínek přejímajícího poskytovatele).**

V případě, že Účastník sdělí, že si přeje ostatní služby z balíčku zachovat, budou tyto služby v balíčku poskytovány nadále i po přenesení internetu za podmínek upravených ve smlouvě o poskytování předmětné služby z balíčku (např. může být služba poskytována za jinou cenu). To neplatí pouze v případě, jedná-li se o službu v balíčku, kterou nelze poskytovat bez služby přístupu k internetu poskytované Operátorem (tzv. nedělitelný balíček); přitom skutečnost, že se jedná o nedělitelný balíček, je uvedena ve smlouvě o poskytování předmětné služby (zpravidla v obchodních podmínkách poskytování předmětné služby; typicky se jedná zejména o poskytnutí koncového zařízení na základě nájemní smlouvy). V případě poskytování služby přenosu internetu v nedělitelném balíčku končí smlouva o poskytování služby, kterou nelze poskytovat bez služby přístupu k internetu, v den, kdy končí Účastnická smlouva o poskytování služby přístupu k internetu. O existenci nedělitelného balíčku (spočívajícím v poskytnutí koncového zařízení na základě nájemní Smlouvy) Operátor Účastníka informuje zpravidla zároveň prostřednictvím SMS zprávy či e-mailem.

4. Závěrečná ustanovení

4.1 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby. Paušální náhrada činí 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi

náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení.

Při zneužití přenosu internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu internetu. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

4.2 Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. nebo Obchodních podmínek smlouvy o Firemním řešení, Obchodních podmínek Rámcové smlouvy nebo Obchodní podmínky individuální služby, a to vždy v závislosti na typu uzavřené Účastnické smlouvy, Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, Ceníků služeb, Účastnické smlouvy a případně dalších zvláštních podmínek služeb a tarifů týkajících se služeb přístupu k internetu nebo Popisu služby. Přenositelnost internetu bude podrobně upravena pravděpodobně s účinností od 1.4.2022 vyhláškou o přenositelnosti čísel a o změně poskytovatele služby přístupu k internetu (tato vyhláška však ke dni účinnosti těchto Podmínek není vyhlášena ve Sbírce zákonů).

4.3 Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2022. Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky v rozsahu a z důvodů stanovených ve Všeobecných podmínkách. O všech změnách bude Účastník informován dle Všeobecných podmínek.