

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu upravují práva a povinnosti společnosti **Fastport a.s.** IČ 27522580 se sídlem Pardubice, Masarykovo náměstí 1544, zapsané v obchodního rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2637 (**dále jen „Fastport“, nebo „poskytovatel“**) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu poskytované společností **Fastport** v souvislosti s realizací změny poskytovatele služby přístupu k internetu ve smyslu ustanovení § 34a a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.

2. Výklad pojmů

Účastník - fyzická nebo právnická osoba, která využívá na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem služby přístupu k síti internet, nebo která hodlá takové služby využívat.

Přejímající poskytovatel - poskytovatel služby přístupu k síti internet, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu.

Opouštěný poskytovatel - poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposavad poskytuje účastníkovi služby přístupu k síti internet.

Ověřovací kód účastníka (OKU) - identifikační prostředek účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

3. Změna poskytovatele služby přístupu k síti internet

3.1. Fastport jako přejímající poskytovatel

- Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služby přístupu k síti internet a přejít k novému poskytovateli **Fastport** musí pro úspěšné provedení tohoto přenosu uzavřít s přejímajícím poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“ a dohodnout s ním datum změny poskytovatele
- Žádost** (objednávka) o změnu poskytovatele služby přístupu k síti internet musí obsahovat následující údaje:
 - jméno, příjmení /firma, bydliště/sídlo účastníka, případně IČ, DIČ
 - kontaktní telefonní číslo, email
 - identifikační údaje opouštěného poskytovatele,
 - identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služeb přístupu k síti internet
 - den, ke kterému má změna poskytovatele služby k přístupu síť internet proběhnout
 - OKU (Ověřovací kód účastníka) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu
- Proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede **Fastport** jako přejímající poskytovatel.
- Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k síti internet. Neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- Po registraci žádosti sdělí přejímající poskytovatel účastníku identifikaci objednávky a do jednoho pracovního dne informuje opouštěného poskytovatele o změně poskytovatele a 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 síti internet proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí čtyři pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele. **Fastport** průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo e-mailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

- Opouštěný poskytovatel žádost do jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení potvrdí nebo odmítne (pouze z právními předpisy stanovených důvodů). Pokud opouštěný poskytovatel žádost potvrdí, zašle zároveň přejímajícímu poskytovateli Informaci o tom, zda předmět změny poskytovatele služby přístupu k síti internet je součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.
- Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k síti internet nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
- Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle **Fastport** jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den změny poskytovatele služby přístup k síti internet.
- Proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu je ukončen aktivací služby přejímajícím poskytovatelem, který je povinen o této skutečnosti opouštěného poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat

3.2. Fastport jako opouštěný poskytovatel

Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí na případy, kdy opouštěným poskytovatelem služby je společnost Fastport.,

4. Ostatní ustanovení

- Přerušování dodávky poskytování služeb při procesu změny poskytovatele přístupu k síti internet nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k síti internet se zpožděním nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, a to ve výši 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení částku 400 Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že dojde ke zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby, má účastník právo na paušální náhradu ve výši 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno. Účastník musí o úhradu paušálních náhrad požádat. V případě sporu, zdali je vina na straně opouštěného/prejímajícího poskytovatele, se bude postupovat podle obecné legislativy. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
- Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby může být poskytovatelem odmítnuta v případě že:
 - a) Existují technické překážky bránící změně poskytovatele
 - b) eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu
 - c) je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód
 - d) objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje potřebné údaje

5. Ustanovení společná a závěrečná

- Fastport je oprávněn tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k síti internet kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.Fastport.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.
- Otázky tímto dokumentem výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění, a dále platnými smluvními dokumenty společnosti Fastport a.s.
- Tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2022.

Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu

ŽADATEL

Jméno:	
Příjmení:	
Datum narození	
Bydliště:	
IČ / DIČ:	
OKU (Ověřovací kód účastníka)	

OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL

Název:	
Sídlo:	
IČ / DIČ:	

SLUŽBA

Identifikace služby:	
Preferované datum změny poskytovatele:	

Podpis: _____