

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „Podmínky“) stanovují postup při realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „Změna poskytovatele“) a upravují práva a povinnosti poskytovatele a účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu (dále jen „Účastník“). Poskytovatelem služby přístupu k internetu je společnost VIVO CONNECTION, spol. s r.o., IČO: 26900696, sídlem Nádražní 1178/7, 664 51 Šlapanice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 44158, osvědčení ČTÚ č. 1997 (dále také „VIVO CONNECTION“).

Poskytovatel má povinnost umožnit Účastníkovi, který si o to požádá, Změnu poskytovatele pouze za předpokladu, je-li to technicky možné.

Celkový postup při realizaci Změny poskytovatele probíhá pouze v pracovních dnech.

Na realizaci Změny poskytovatele se podílí:

- a) Účastník,
- b) Přejímající poskytovatel, kterým se rozumí nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „Přejímající poskytovatel“),
- c) Opouštěný poskytovatel, kterým se rozumí stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „Opouštěný poskytovatel“).

Veškerý postup realizace Změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, vydanou Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), a vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu (dále jen „Vyhláška o náhradách“), vydanou Ministerstvem spravedlnosti.

2. Změna internetu od Opouštěného poskytovatele ke společnosti VIVO CONNECTION jako Přejímajícímu poskytovateli

Postup Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel, v tomto případě VIVO CONNECTION.

Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele (dále jen „Žádost“) prostřednictvím e-mailové adresy mop@vivo.cz anebo prostřednictvím zákaznické linky.

Žádost musí obsahovat alespoň:

- a) OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka),
- b) Identifikaci Opouštěného poskytovatele,
- c) Identifikátor služby u Opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby),
- d) Identifikační údaje Účastníka (údaje pro ověření totožnosti),
- e) Navrhovaný termín, ke kterému chce Účastník uskutečnit Změnu poskytovatele.

Žádost VIVO CONNECTION předá Opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů.

Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení společnosti VIVO CONNECTION, zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód).

Pokud Opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, VIVO CONNECTION zahajuje technické šetření. Podle technického šetření VIVO CONNECTION rozhodne, zda:

- a) potvrdí navržený termín přenosu, který Účastník uvedl v Žádosti,
- b) zruší navržený termín přenosu, který Účastník uvedl v Žádosti, a navrhne nový termín přenosu dle technických možností,
- c) Žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit.

VIVO CONNECTION jako Přejímající poskytovatel si vyhrazuje právo termín Změny poskytovatele zrušit a navrhnout Účastníkovi termín nový, současně si vyhrazuje právo Žádost zrušit, pokud nebude z technických důvodů možné službu na daném místě zřídit.

Realizace přenosu služby přístupu k internetu proběhne v termínu, který si VIVO CONNECTION s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, pokud se liší od termínu navrženého v Žádosti.

Přerušování poskytování služby z důvodu Změny poskytovatele nesmí překročit jeden pracovní den.

Nová účastnická smlouva se společností VIVO CONNECTION nabývá účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou.

Nedohodnou-li se VIVO CONNECTION s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej VIVO CONNECTION o nemožnosti realizace k zvolenému datu informuje, maximálně však do 60 dnů ode dne původně sjednaného data Změny poskytovatele, a to z důvodu nečinnosti Účastníka, i přesto, že se jej VIVO CONNECTION snažila kontaktovat, má se za to, že Účastník vzal svou Žádost zpět a odstoupil od účastnické smlouvy.

V případě, že ke Změně poskytovatele nedojde, je Účastník povinen vrátit do 15 dnů veškerá koncová zařízení, která jsou ve vlastnictví společnosti VIVO CONNECTION.

3. Změna internetu od společnosti VIVO CONNECTION jako Opouštěného poskytovatele k Přejímajícímu poskytovateli

Pro Změnu poskytovatele od společnosti VIVO CONNECTION k novému Přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU kód (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne ve své účastnické smlouvě a současně je uveden

na adrese <https://www.vivo.cz/> po přihlášení do sekce Můj účet, v detailu internetové služby.

Proces Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel, který zašle potřebné údaje společnosti VIVO CONNECTION na e-mailovou adresu mop@vivo.cz, komunikace je zahájena a vedena výhradně přes tuto e-mailovou adresu.

Žádost musí obsahovat alespoň:

- a) OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka),
- b) Jednoznačnou identifikaci Přejímajícího poskytovatele,
- c) Navrhovaný termín, ke kterému má Změna poskytovatele proběhnout.

Komunikace na e-mailové adrese mop@vivo.cz je zaznamenávána a uchovávána za účelem řešení reklamací či případné prokázání vyloučení odpovědnosti k náhradě škody v důsledku porušení povinností vyplývajících ze zákonných ustanovení v souvislosti se Změnou poskytovatele. Uvedená e-mailová adresa je obsluhována v pracovních dnech od 08:00 do 16:00. Pokud nebude Žádost splňovat minimální kritéria uvedená výše, bude odmítnuta.

Pokud byl v doručené Žádosti uveden odpovídající OKU kód, nelze provádět jakékoliv změny nastavení služby přístupu k internetu.

Účastnická smlouva mezi společnostmi VIVO CONNECTION a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči společnosti VIVO CONNECTION, které vznikly na základě daného smluvního vztahu.

V rámci jedné Žádosti je možné realizovat pouze přenos jedné služby (v Žádosti uvedené).

Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva se společností VIVO CONNECTION za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

Účastník není oprávněn bez předchozí dohody se společností VIVO CONNECTION změnit místo instalace či zasahovat (nebo tento zásah umožnit) do koncových zařízení, která jsou ve vlastnictví společnosti VIVO CONNECTION.

4. Služba v balíčku

Je-li přenášená služba v balíčku s jinými službami anebo zařízeními, může mít Změna poskytovatele dopad na další součásti balíčku (např. změna ceny, ukončení slev, povinnost doplatit zařízení atd.). Může také dojít k deaktivaci některých služeb, které nelze bez přenášené služby dále poskytovat.

V případě, kdy Účastník upozorní Přejímajícího poskytovatele na skutečnost, že přenášená služba je součástí balíčku, předá Přejímající poskytovatel tuto informaci Opouštěnému poskytovateli. Pokud součástí této informace (podávané Přejímajícím poskytovatelem Opouštěnému poskytovateli dle věty první) nebude jednoznačný pokyn Účastníka, jak naložit s ostatními službami (které jsou s přenášenou službou v balíčku) (dále jako „ostatní služby v balíčku“), může v důsledku toho dojít k přesunutí termínu Změny poskytovatele na pozdější datum anebo může dojít ke zrušení Žádosti (dle podmínek Přejímajícího poskytovatele).

V případě, kdy je přenášená služba součástí balíčku, ale Účastník tuto informaci Přejímajícímu poskytovateli nepředal, upozorní Přejímajícího poskytovatele Opouštěný poskytovatel. V takovém případě pak Přejímající poskytovatel do 3 pracovních dnů, dle pokynu Účastníka, oznámí Opouštěnému poskytovateli, jak naložit s ostatními službami v balíčku nebo oznámí zrušení Žádosti. Pokud Přejímající poskytovatel neobdrží od Účastníka do 3 pracovních dnů žádný pokyn (jak naložit s ostatními službami v balíčku), je Přejímající poskytovatel oprávněn Žádost zrušit.

5. Podmínky pro určení výše paušální náhrady

Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde ke Změně poskytovatele se zpožděním nebo ke zneužití Změny poskytovatele.

Výše paušální náhrady je stanovena Vyhláškou o náhradách, jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

- a) Zpoždění se Změnou poskytovatele 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení,
- b) Zneužití Změny poskytovatele 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu,
- c) Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení.

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 5 a) až c).

6. Závěrečná ustanovení

VIVO CONNECTION je oprávněna tyto Podmínky kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetové adrese <https://www.vivo.cz/>, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 12.9.2024.