

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Úvodní ustanovení

Tyto podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu upravují práva a povinnosti společnosti PAMICO CZECH, s.r.o., IČ 27488098 se sídlem 28. října 111, 511 01 Turnov, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci králové, oddíl C, vložka 2195 (dále jen „PAMICO“) a práva a povinnosti Účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu poskytované PAMICO (dále jen „Účastník“) v souvislosti s realizací změna poskytovatele přístupu k internetu.

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu se řídí dle zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., Vyhlášky č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a Vyhlášky 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.

2. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

2.1. PAMICO jako přejímající poskytovatel služby

Účastník, který hodlá s PAMICO uzavřít Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací může PAMICO, jakožto přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu požádat o zajištění změny poskytovatele přístupu k internetu. V žádosti uvede alespoň:

- své identifikační údaje,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (dále jen „OKU“),
- datum, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

PAMICO je oprávněno ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu PAMICO potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

PAMICO do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, 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 internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se PAMICO a Účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od PAMICO.

Opouštěný poskytovatel žádost ze strany PAMICO do jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení potvrdí nebo odmítne. Spolu s potvrzením zašle PAMICO informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, a to v případě, že Účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace.

Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:

- eviduje k obdrženému OKU pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu,
- je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu,
- objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje správné identifikační údaje.

PAMICO zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby PAMICO přístupu k internetu. Prerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu ze strany PAMICO. PAMICO neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby přístupu k internetu.

Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

2.2 PAMICO jako opouštěný poskytovatel služby

Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i v případě, kdy opouštěným poskytovatelem je PAMICO.

OKU nalezne Účastník ve Smluvních dokumentech PAMICO, konkrétně ve Specifikaci příslušné Služby.

Kontakt pro využití § 34a Zákona o Elektronických Komunikacích – Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je zmena-poskytovatele@pamico-czech.cz. Tato e-mailová adresa slouží výhradně pro komunikaci mezi poskytovateli pro koordinaci změn. Obsluha je dostupná v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hod.

3. Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu

Pokud dojde ke změně poskytovatele přístupu k internetu k novému poskytovateli služeb, má Účastník právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny poskytovatele přístupu k internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění, zneužití postupů ke změně poskytovatele přístupu k internetu nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu je stanoveno následovně:

V případě, že dojde ke změně poskytovatele přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení, od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu, činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím.

V případě nedodržení termínu opravy a instalace 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel 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. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

4. Ustanovení společná a závěrečná

PAMICO je oprávněn tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy.

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

Tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2025.