

PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

I. Změna poskytovatele, definice pojmů

1. Tyto Podmínky stanovují postup při změně poskytovatele služby přístupu k Internetu na základě rozhodnutí Účastníka, který užívá, nebo má zájem užívat službu přístupu k Internetu (dále jen Služba) společností **POPE servis s.r.o.** (dále jen Poskytovatel nebo POPE servis) a ostatními subjekty, poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
2. Technické a organizační podmínky pro realizaci změny Poskytovatele Služby mezi podnikateli stanoví prováděcí právní předpis.
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. **Opouštěný poskytovatel** – stávající poskytovatel Služby.
5. **Přejímající poskytovatel** – poskytovatel služeb elektronických komunikací, u kterého Účastník uplatní žádost o změnu Poskytovatele Služby. Postup změny poskytovatele Služby pak vede Přejímající poskytovatel Služby.
6. **Objednávka** - písemná žádost o realizaci změny poskytovatele Služby. Je-li Přejímajícím poskytovatelem společnost POPE servis, pak žádost o změnu poskytovatele Služby je uplatněna doručením na adresu: **POPE servis s.r.o., zákaznické centrum, Mezihoří 2855/2, Praha 9, 19300** nebo prostřednictvím webového formuláře na <https://www.popeservis.cz/formular/>.
7. **Ověřovací kód** (dále jen OK) - pro změnu poskytovatele Služby plní funkci základní identifikace Účastníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné osobní číslo vztahující se k Účastníkovi. Účastník je povinen OK uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, případně neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

II. Proces změny poskytovatele služby přístupu k Internetu

1. Proces změny poskytovatele Služby:

- 1.1. Opouštěný poskytovatel si vyhrazuje právo akceptovat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k Internetu uplatněnou Účastníkem u Přejímajícího poskytovatele teprve po **provedení vypořádání veškerých splatných závazků Účastníka**.
- 1.2. Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka (žadatele) o změnu poskytovatele Služby před tím, než jeho jménem u Opouštěného poskytovatele zahájí proces změny poskytovatele Služby. V případě odepření součinnosti při ověření totožnosti, hledí se na žádost (Objednávku) jako **neuplatněnou**.
- 1.3. Náležitosti Objednávky:
 - identifikační údaje žadatele (Zákazníka),
 - identifikační údaje Opouštěného Poskytovatele Služby,
 - **jednoznačná identifikace Přejímajícího poskytovatele**
 - identifikace služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
 - **požadované datum změny poskytovatele Služby**
 - **ověřovací kód nebo číslo smlouvy**

Tučně zvýrazněné části textu tvoří minimální náležitosti Objednávky pro změnu poskytovatele Služby.

- 1.4. Přejímající poskytovatel do jednoho (1) pracovního dne od obdržení Objednávky vyrozumí Opouštěného poskytovatele Služby o uplatněné žádosti Zákazníka a sdělí mu požadované datum a veškeré náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele Služby.
- 1.5. Opouštěný poskytovatel Objednávku ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího obdržení **odmítne, nebo 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“) v případě, že Účastníkem (Zákazníkem) je Spotřebitel, nebo mikropodnik, malý podnik, nebo nezisková organizace podle §63c odst. 4 ZEK.
- 1.6. Opouštěný poskytovatel **odmítne Objednávku v případě, že:**
 - eviduje vůči Účastníkovi splatné pohledávky,
 - eviduje k obdrženému OK nebo smlouvě již jinou Objednávku,
 - v Objednávce je uveden nesprávný OK nebo číslo smlouvy
 - Objednávka neobsahuje minimální náležitosti uvedené v odst. II. bod.1.3.
- 1.7. Přejímající poskytovatel je povinen ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od obdržení informace o existenci Balíčku na základě pokynů Zákazníka Objednávku:
 - a) potvrdit beze změny, nebo
 - b) uvést nové datum provedení změny poskytovatele Služby, nebo
 - c) zrušit
- 1.8. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby Zákazníkovi za shodných podmínek až do doby aktivace Služby u Přejímajícího poskytovatele, přičemž přerušování poskytování Služby během procesu změny poskytovatele nesmí přesáhnout jeden (1) pracovní den.
- 1.9. Proces změny poskytovatele Služby je ukončen aktivací Služby Přejímajícím poskytovatelem, který je povinen Opouštěného poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.



III. Paušální náhrada

1. Účastník 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:

1.1. Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb:

- 200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení

1.2. Zneužití změny poskytovatele Služeb :

- 600 Kč /započatý den trvání závadného stavu

1.3. 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. III bod 1. je Účastník povinen provést písemně **včasnou reklamaci**, tj. do dvou (2) měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v odst. III. bod 1.1 až 1.3. těchto Podmínek ze strany Poskytovatele.

Mimo údajů Účastníka (viz odst. IV bod 2. Reklamačního řádu) a jednoznačného označení konkrétních skutečností svěřících oprávněnosti uplatňovaného nároku Účastníka je Účastník 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:

- bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo
- vyjádření souhlasu Účastníka se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

IV. Závěrečná ustanovení

1. V otázkách neupravených těmito Podmínkami platí ustanovení smluvní dokumentace Poskytovatele v pořadí závaznosti, jak je definováno Všeobecnými podmínkami společnosti POPE servis v platném znění.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky z části nebo v celém rozsahu. O všech změnách bude Účastník informován dle ujednání Všeobecných podmínek a platný dokument je vždy dostupný v provozovně Poskytovatele a zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele na <http://www.popeservis.cz/o-nas/dokumenty/>

3. Ujednáním těchto Podmínek se smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem řídí **s účinností od 1.1.2022.**

