

1. Změna poskytovatele, definice pojmů

- 1.1 Tyto **Podmínky** stanoví postup při **změně poskytovatele služby přístupu k internetu** na základě rozhodnutí subjektu, který užívá, nebo má zájem užívat službu přístupu k internetu (dále jen „**Služba**“) poskytovanou společností **NTV cable s.r.o.** (dále jen „**Poskytovatel**“) a ostatními subjekty, poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 1.2 **Zákazník** – pro účely výkladu těchto Podmínek je Zákazníkem označován subjekt, který využívá služeb elektronických komunikací na základě řádně uzavřené smlouvy (dále jen „**Zákaznická smlouva**“) a zároveň je spotřebitelem, nebo mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací podle §63c odst. 4 Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 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**.
- 1.4 **Žadatel** – pro účely výkladu těchto Podmínek je Žadatelem označován subjekt, který u Poskytovatele jako Přijímajícího poskytovatele uplatnil Objednávku o zajištění změny poskytovatele Služby.
- 1.5 **Přijímající poskytovatel** – poskytovatel služeb elektronických komunikací, u kterého Zákazník uplatní žádost o změnu poskytovatele Služby. Postup změny poskytovatele Služby pak vede Přijímající poskytovatel Služby.
- 1.6 **Stávající poskytovatel Služby** – Opouštěný poskytovatel služby
- 1.7 **Žadatel** – každý, kdo na základě řádně uzavřené Smlouvy jako Zákazník využívá službu přístupu k internetu a žádá o změnu jejího Poskytovatele.
- 1.8 **Objednávka** – písemná žádost o realizaci změny poskytovatele Služby. Je-li Přijímajícím poskytovatelem společnost NTV cable s.r.o., pak Objednávka je za řádně uplatněnou považována teprve **uzavřením Zákaznické smlouvy a vzájemným odsouhlasením požadovaného data změny poskytovatele Služby** (viz odst. 2.2. těchto Podmínek - náležitosti Objednávky).
- 1.9 **OKU – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby** plní funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné patnáctimístné číslo, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, přidělené, osobní číslo, uváděné na Smlouvě jako komunikační OKU. **Zákazník je povinen OKU uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití.** Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.
- 1.10 Poskytovatel (NTV cable s.r.o.) si v postavení Stávajícího poskytovatele vyhrazuje právo akceptovat Objednávku na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uplatněnou Zákazníkem u Přijímajícího poskytovatele teprve po **provedení úplného vypořádání veškerých splatných závazků Zákazníka.**
- 1.11 **Komunikační email** - pro zaslání Žádosti o změnu poskytovatele služby použijte email ntvcable@ntvcable.cz

2. Proces změny poskytovatele Služby

- 2.1 Žadatel, který požádá u NTV cable s.r.o. o změnu poskytovatele Služby, **uzavře s Přijímajícím poskytovatelem (NTV cable s.r.o.) Zákaznickou smlouvu, čímž zároveň dojde k uplatnění řádné Objednávky o zajištění změny poskytovatele Služby u Přijímajícího poskytovatele (NTV cable s.r.o.).** Zákaznická smlouva nabývá účinnosti dokončením procesu změny poskytovatele Služby. Nedojde-li ke změně poskytovatele Služby ke sjednanému datu a nejedná-li se o případ dle čl. 2, příp. čl. 3, odst. 3.1 až 3.3 těchto Podmínek, Zákaznická smlouva uzavřená s Přijímajícím poskytovatelem automaticky v celém rozsahu zaniká, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 2.2 Náležitosti Objednávky
- Identifikační údaje žadatele (Zákazníka)
 - Identifikační údaje Stávajícího poskytovatele Služby
 - **Jednoznačná identifikace Přijímajícího poskytovatele**
 - Identifikace služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
 - **Požadované datum změny poskytovatele Služby**
 - **Ověřovací kód (OKU)**

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

- 2.3 Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Žadatele o změnu poskytovatele Služby před tím, než jeho jménem u Stávajícího poskytovatele zahájí proces změny poskytovatele Služby. V případě odeření jakékoliv součinnosti Žadatelem je na Objednávku nahlíženo jako na **neuplatněnou**.
- 2.4 Přejímající poskytovatel do jednoho (1) pracovního dne od obdržení Objednávky vyrozumí Stávajícího poskytovatele Služby o uplatnění Objednávky a **sdělí mu požadované datum a veškeré náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele Služby**.
- 2.5 Stávající poskytovatel Objednávku ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího obdržení
- 1) **odmítne** z oprávněného důvodu, kdy
 - eviduje vůči Zákazníkovi splatné pohledávky
 - eviduje k obdrženému OK již jinou Objednávku
 - v Objednávce je uveden nesprávný OK
 - Objednávka neobsahuje minimální náležitosti dle odst. 2.2
 - 2) **potvrdí**
Potvrdí-li Stávající 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“).
- 2.6 Přejímající Poskytovatel je povinen ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od obdržení informace o existenci Balíčku na základě dohody s Žadatelem **Objednávku uzavřít**
- **potvrzením** beze změny
 - **potvrzením s uvedením nového data provedení změny poskytovatele Služby**
 - **zrušením**
- Okamžikem, kdy **Přejímající poskytovatel Objednávku uzavře některým z výše uvedených způsobů**, pak již není možné Objednávku vzít zpět.
- 2.7 **V případě, že ve lhůtě dle odst. 2.6 těchto Podmínek Žadatel neinformuje Přejímajícího poskytovatele o požadovaném postupu, pak původně sjednané datum změny poskytovatele Služby se automaticky posouvá o tolik dnů, kolik dnů činí rozdíl mezi datem, kdy nejpozději měl Žadatel požadovaný postup potvrdit a datem, kdy k potvrzení fakticky došlo.** Nesdělí-li Žadatel Přejímajícímu poskytovateli požadovaný postup ani do 60-ti dnů ode dne původně sjednaného data změny poskytovatele Služby, je jednání Žadatele považováno za **odstoupení od uplatněné Objednávky** na změnu poskytovatele Služby a zároveň odstoupením od Zákaznické smlouvy uzavřené s Přejímající poskytovatelem v souvislosti s uplatněním Objednávky.
- 2.8 Stávající 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 1 pracovní den.
- 2.9 Proces změny poskytovatele Služby je ukončen aktivací Služby Přejímajícím poskytovatelem, který je povinen stávajícího poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.
Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u Stávajícího poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (Zákaznická smlouva).
- 2.10 Nedojde-li ke změně poskytovatele Služby, smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací v rozsahu stávající smlouvy uzavřená se Stávajícím poskytovatelem zůstává v platnosti za stávajících podmínek až do doby jejího řádného ukončení (např. změnou poskytovatele Služby na základě nové Objednávky, uplatněním řádné výpovědi či jiným způsobem v souladu s ujednáním smlouvy).

3. Doplnující informace k procesu změny poskytovatele Služby

- 3.1 Poskytovatel upozorňuje Žadatele (Zákazníka), že pokud využívá službu přístupu k internetu jako součást Balíčku a Stávajícímu či Přejímajícímu poskytovateli sdělí požadavek na zachování ostatních služeb Balíčku u Stávajícího poskytovatele, postupuje se podle smlouvy ke službě poskytované v Balíčku, kterou má Žadatel (Zákazník) uzavřenou se Stávajícím poskytovatelem, či podle zákona. Je možné, že služba z Balíčku bude poskytována např. za jinou cenu či za jiných podmínek (sjednaných smlouvou), případně přes požadavek Žadatele (Zákazníka) o zachování služby z Balíčku, tato bude ukončena k datu změny poskytovatele Služby, např. jedná-li se o službu z Balíčku, jejíž poskytování nemůže Stávající poskytovatel zachovat bez služby přístupu k internetu, která je předmětem Objednávky (tzv. nedělitelný Balíček).
- 3.2 Pro úspěšnou **změnu poskytovatele Služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky**, k nimž mj. patří :

- Na adrese uvedené Žadatelem je Služba z právního hlediska způsobilá (souhlas s využívání cizích nemovitostí), technicky realizovatelná a technicky připravená.
 - Žadatel poskytne veškerou nezbytnou součinnost.
- 3.3 Je-li zřejmé, že dodržení požadovaného termínu změny poskytovatele Služby brání technické či jiné objektivní důvody, **dohodne se Přejímající poskytovatel s Žadatelem na jiném datu, příp. na jiném řešení změny poskytovatele Služby.**
- 3.4 Nedohodnou-li se Přejímající poskytovatel a Žadatel na jiném datu, nebo na jiném řešení změny poskytovatele Služby bezodkladně poté, co byl o nemožnosti realizace změny poskytovatele Služby Žadatel informován (maximálně však do 60 dnů od původně sjednaného data změny poskytovatele Služby), a to z důvodu nečinnosti Žadatele, či neúspěšných pokusech o kontaktování Žadatele Přejímajícím poskytovatelem na jím uvedené kontaktní údaje, pak se má za to, že **Žadatel od uplatněné Objednávky na změnu poskytovatele Služby a zároveň od Zákaznické smlouvy uzavřené s Přejímajícím poskytovatelem v souvislosti s uplatněním Objednávky odstoupil.**
- Byla-li Zákaznická smlouva mezi Přejímajícím poskytovatelem a Žadatelem (v postavení spotřebitele či fyzické osoby podnikající) v souvislosti s uplatněním Objednávky na změnu poskytovatele Služby uzavřena **prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání** a Žadatel využije svého zákonného práva od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit, změna poskytovatele Služby neproběhne v případě, že k řádnému odstoupení došlo nejpozději do data potvrzení Objednávky na změnu poskytovatele Služby Stávajícím poskytovatelem.
- Předchází-li datum potvrzení Objednávky Stávajícím poskytovatelem datu doručení řádného odstoupení Žadatele od Zákaznické smlouvy, pak Žadatel bere na vědomí, že od Zákaznické smlouvy v zákonné lhůtě odstoupil, ke změně poskytovatele Služby však došlo.

4. Paušální náhrada

- 4.1 Zákazník (Žadatel) 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) Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb 200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400Kč/započatý den prodlení.
 - 2) Zneužití změny poskytovatele Služeb 600 Kč /započatý den trvání závadného stavu.
 - 3) Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč /započatý den prodlení.
- 4.2 Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu dle odst. 4.1 je Zákazník povinen provést písemně **včasnou reklamaci**, tj. do dvou (2) měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v odst. 4.1.1 až 4.1.3 těchto Podmínek ze strany Poskytovatele.
- Mimo údajů Zákazníka (viz čl. 4. odst. c) Reklamačního řádu) a jednoznačného označení konkrétních skutečností svědčících oprávněnosti uplatňovaného nároku Zákazníka je Zákazník 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 Zákazníka se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 V otázkách neupravených těmito Podmínkami platí ustanovení smluvní dokumentace Poskytovatele v pořadí závaznosti, jak je definováno Všeobecnými podmínkami společnosti NTV cable s.r.o. v platném znění.
- 5.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky z části, nebo v celém rozsahu. O všech změnách bude Zákazník informován dle ujednání Všeobecných obchodních podmínek a platný dokument je vždy zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele <http://www.ntvcable.cz/download>
- 5.3 Ujednání těchto Podmínek je účinné od **30.06.2022**.