

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb.

1. Úvodní ustanovení

Tyto 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 je společnost NECOSS s.r.o., IČO: 26074915, Ant. Barcala 1446/26a, 370 05 České Budějovice (dále také „NECOSS s.r.o.“).

Poskytovatel má povinnost umožnit Účastníkovi, který si o to požádá, změnit poskytovatele služby přístupu internetu, 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,
 - c) Opouštěný poskytovatel, kterým se rozumí stávající poskytovatel služby k internetu
- Veškerý postup realizace Změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb. O podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu 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 vydanou Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“).

2. Změna internetu od jiného poskytovatele služeb ke společnosti NECOSS s.r.o. jako přejímajícímu poskytovateli

Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě NECOSS s.r.o.

Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy prechod@netportal.cz. Žádost Účastníka 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 služby.

Žádost předá NECOSS s.r.o. opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů.

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

Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, NECOSS s.r.o. zahajuje technické šetření. Podle technického šetření NECOSS s.r.o. rozhodne, zda navržený termín přenosu, který účastník uvedl v Žádosti:

- a) potvrdí,
- b) navrhne nový termín dle technických možností,
- c) popř. žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit.

NECOSS s.r.o. 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 NECOSS s.r.o. s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, pokud se liší od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.

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

Nová účastnická smlouva se společností NECOSS s.r.o. nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.

Nedohodnou-li se NECOSS s.r.o. s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej NECOSS s.r.o. 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 NECOSS s.r.o. snažil kontaktovat, má se za to, že Účastník vzal svou žádost zpět a odstoupil od účastnické smlouvy.

V případě, že k realizaci přenosu služby přístupu k internetu nedojde, je Účastník povinen vrátit do 15 dnů veškerá koncová zařízení, která jsou ve vlastnictví společnosti NECOSS s.r.o.

3. Změna internetu od společnosti NECOSS s.r.o. k jinému poskytovateli Služeb

Pro Změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od společnosti NECOSS s.r.o. k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU kód (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne ve své účastnické smlouvě, popř. v samoobsluze.

Proces Změny poskytovatele vede Přijímající poskytovatel, který zašle potřebné údaje společnosti NECOSS s.r.o. na e-mailovou adresu Kontakt pro změnu poskytovatele: prechod@netportal.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 přijímajícího poskytovatele internetu,
- c) Navrhovaný termín, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout.

Komunikace na této e-mailové adrese probíhá pouze v souvislosti se Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb. Uvedená e-mailová adresa neslouží k řešení jiných záležitostí. Pokud nebude žádost splňovat minimální kritéria uvedená výše, bude odmítnuta.

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

Účastnická smlouva mezi společností NECOSS s.r.o. a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele služby internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči společnosti NECOSS s.r.o., které vznikly na základě daného smluvního vztahu.

Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva se společností NECOSS s.r.o. za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

Účastník není oprávněn jakkoliv manipulovat či demontovat koncová zařízení k přenášené službě, která jsou ve vlastnictví společnosti NECOSS s.r.o.

4. Služba v balíčku

Je-li přenášena 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.

Upozorní-li Účastník na to, že přenášena služba je součástí balíčku či nepodá instrukce, jak s ostatními službami nakládat, může se původně sjednaná lhůta pro přenesení služby prodloužit anebo může dojít ke zrušení Žádosti (dle podmínek přijímajícího poskytovatele).

Pokud opouštěný poskytovatel upozorní přijímajícího na existenci služby v balíčku, přijímající poskytovatel poté do 3 pracovních dnů dle pokynů Účastníka oznámí potvrzení či zrušení Žádosti. Jestli přijímající poskytovatel neobdrží od Účastníka ve lhůtě 3 pracovních dnů žádný pokyn, je přijímající poskytovatel oprávněn Žádost zrušit.

NECOSS s.r.o.

Ant. Barcala 1446/26a
370 05 České Budějovice

Zelená linka: 800 55 66 55

Fakturace: 380 42 84 28

Technická podpora: 380 42 84 38

IČ: 26074915

DIČ: CZ26074915

Číslo účtu:

2000256259 / 2010
(FIO banka, a.s.)

5. Podmínky pro určení výše paušální náhrady

Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo ke zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

- a) Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení,
- b) Zneužití změny poskytovatele služeb 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 reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v části 5 a) až c).

6. Závěrečná ustanovení

NECOSS s.r.o. je oprávněn tyto Podmínky změny poskytovatele internetu kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetové adrese <https://www.necoss.cz/>, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

NECOSS s.r.o.

Ant. Barcala 1446/26a
370 05 České Budějovice

Zelená linka: 800 55 66 55

Fakturace: 380 42 84 28

Technická podpora: 380 42 84 38

IČ: 26074915

DIČ: CZ26074915

Číslo účtu:

2000256259 / 2010
(FIO banka, a.s.)