



www.tennet.cz

# Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Platné od 1.8.2024

Společnost TenNet ISP s.r.o. jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, tímto informuje účastníky o podmínkách změny poskytovatele služby přístupu k internetu v souladu s ustanovením § 34a, § 63, § 63a a § 63b zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu jsou určeny prováděcím předpisem, jež je k nahlédnutí na internetových stránkách Českého telekomunikačního úřadu.

## 1 Přenesení služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služeb ke společnosti

1) Účastník přejímajícího poskytovatele může požádat o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu přímo společností Ing. Michaela Mudrochová. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je zahájeno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.

V žádosti účastník uvede zejména:

- identifikační údaje účastníka (jméno, příjmení nebo obchodní firmu či název účastníka, trvalé bydliště, sídlo nebo místo podnikání),
  - identifikaci opouštěného poskytovatele služby (tj. podnikatele, se kterým měl účastník dosud uzavřenou smlouvu),
  - identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
  - ověřovací kód účastníka (OKU) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby,
  - den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout;
- 2) Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- 3) Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyzoomí opouštěného 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.
- 4) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu 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 přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

- 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.
- Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
- Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle § 63c odst. 4 zákona o elektronických komunikacích.
- Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle předchozího odstavce v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávkou změny poskytovatele internetu:
  - beze změny potvrdit, nebo
  - uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, nebo
  - objednávku zrušit.

Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

- Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby. Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u opouštěného poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

- 10) Pro úspěšnou změnu poskytovatele Služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky, k nimž patří mimo jiné následující:
  - a) Služba je na adrese požadované Účastníkem technicky realizovatelná a připravená (tj. přejímající poskytovatel musí mít reálnou možnost službu na dané adrese poskytovat prostřednictvím svých zařízení);
  - b) Služba je na adrese požadované Účastníkem realizovatelná z právního hlediska (tj. byl udělen souhlas k užívání nemovitosti za účelem umístění zařízení přejímajícího poskytovatele)
  - b) uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, nebo
  - c) objednávku zrušit.

Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

## 2 Přenesení služby přístupu k internetu k jinému poskytovateli

- 1) Za přenesení služby přístupu k internetu k jinému poskytovateli nebude Účastník hradit společnosti poplatky.
- 2) Při přenesení služby přístupu k internetu k jinému poskytovateli se žádostí, aby jiný poskytovatel zajistil změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, Účastník sdělí přejímajícímu poskytovateli ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, který je potřebný pro úspěšné provedení procesu přenosu. Ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (OKU) je možno ověřit také prostřednictvím klientského účtu Účastníka či prostřednictvím zákaznického centra.
- 3) Přejímající poskytovatel služby 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.
- 4) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu 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 přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 5) 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.
- 6) Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
- 7) Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle § 63c odst. 4 zákona o elektronických komunikacích.
- 8) Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle předchozího odstavce v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávkou změny poskytovatele internetu:
  - a) beze změny potvrdit, nebo
  - 9) Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby. Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u opouštěného poskytovatele ukončena platnost smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
  - 10) Pokud Účastník využívá službu přístupu k internetu jako součást balíčku a sdělí požadavek na zachování ostatních služeb balíčku u opouštěného poskytovatele, postupuje se podle smlouvy ke Službě poskytované v balíčku, kterou má Účastník uzavřenou s opouštěným poskytovatelem, či podle zákona. Pokud byla na balíček poskytována sleva, tato nemusí být dále poskytována při ukončení některé ze Služeb balíčku. Zbývající Služba bude ukončena k datu změny poskytovatele služby, jedná-li se o Službu z balíčku, jejíž poskytování nemůže Poskytovatel zachovat bez Služby přístupu k internetu
  - 11) Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu finančního vyrovnání, a to pouze ve výši a při splnění podmínek stanovených v dokumentu Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací. Informace o konkrétní výši požadovaného finančního vyrovnání a finanční kompenzace bude Účastníkovi sdělena bezplatně na jeho žádost učiněnou prostřednictvím zákaznického centra.
  - 12) Pro úspěšnou změnu poskytovatele Služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky, k nimž patří mimo jiné následující:
    - a) Služba je na adrese požadované Účastníkem technicky realizovatelná a připravená (tj. přejímající poskytovatel musí mít reálnou možnost službu na dané adrese poskytovat prostřednictvím svých zařízení);
    - b) Služba je na adrese požadované Účastníkem realizovatelná z právního hlediska (tj. byl udělen souhlas k užívání nemovitosti za účelem umístění zařízení přejímajícího poskytovatele).

## 3 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, a to ve výši stanovené Vyhláškou č. 529/2021 Sb. Výše náhrady je zveřejněna v dokumentu Všeobecné obchodní podmínky.
- 2) Opouštěný poskytovatel odmítne žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případech:
  - a) Opouštěný poskytovatel eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu podle § 34a zákona o elektronických komunikacích jinou objednávku změny poskytovatele internetu.
  - b) Je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu podle § 34a odst. 5 písm. e) zákona o elektronických komunikacích.
  - c) Objedávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje stanovené ust. § 12 vyhlášky č. 58/2022 Sb.