PODMÍNKY
ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU
PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování služeb INTERNET-přístup k internetu společnosti Net202 s.r.o.

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 Net202 s.ro. (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 ZEK.

1.3. 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**.

1.4. **Žadatel** – pro účely výkladu těchto Podmínek je Žadatelem označován subjekt, který u Poskytovatele jako Přejímajícího poskytovatele uplatnil Objednávku o zajištění změny poskytovatele Služby

1.5. **Přejímající poskytovatel** – poskytovatel služeb elektronických komunikací, u kterého Zákazník uplatní žádost o změnu poskytovatele Služby. Postup změny poskytovatele Služby pak vede Přejímající poskytovatel Služby.

1.6. **Opouštěný poskytovatel** – stávající 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 Přejímajícím poskytovatelem společnost Net202 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. **OKZP**– **Ověřovací Kód pro Změnu Poskytovatele Služby** plní funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se číslo smlouvy, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku **Zákazník je povinen PIN OKZP 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 (Net202 s.r.o.) si v postavení Opouštěného poskytovatele před akceptací Objednávky na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uplatněnou Zákazníkem u Přejímajícího poskytovatele vyhrazuje právo vyčíslit a požadovat po Zákazníkovi provedení úplného vypořádání veškerých jeho splatných závazků. Toto vyčíslení má charakter předžalobní upomínky před uplatněním žalobního návrhu na zaplacení dlužných pohledávek včetně nákladů řízení Zákazníkem. Žalobní návrh pak bude Poskytovatelem uplatněn dnem dokončení procesu změny poskytovatele Služby.**

2. Proces změny poskytovatele Služby

2.1 Žadatel, který požádá u Net202 s.r.o. o změnu poskytovatele Služby, **uzavře s Přejímajícím poskytovatelem (Net202) Zákaznickou smlouvu, čímž zároveň dojde k uplatnění řádné Objednávky o zajištění změny poskytovatele Služby u Přejímajícího poskytovatele (Net202)**. 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. čl. 3, odst. 3.1 až 3.3 těchto Podmínek, Zákaznická smlouva uzavřená s Přejímajícím poskytovatelem automaticky v celém rozsahu zaniká, pokud se strany nedohodnou jinak.

2.2 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 (OKZP)**

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 Opouštěného poskytovatele zahájí proces změny poskytovatele Služby. V případě odepření jakékoliv součinnosti Žadatelem je na Objednávku nahlíženo jako na **neuplatněnou**.

2.4 Přejímající poskytovatel do jednoho (1) pracovního dne od obdržení Objednávky vyrozumí Opouštěného poskytovatele Služby o uplatnění Objednávky a **sdělí mu požadované datum a veškeré náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele Služby**.

2.5 Opouštěný poskytovatel Objednávku ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího obdržení

2.5.1 **odmítne** z oprávněného důvodu, kdy

- eviduje k obdrženému OKZP již jinou Objednávku,
- v Objednávce je uveden nesprávný OKZP
- Objednávka neobsahuje minimální náležitosti dle odst. 2.2

2.5.2 **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**“).

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**

(i) potvrzením beze změny;

(ii) potvrzením s uvedením nového data provedení změny poskytovatele Služby;

(iii) 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 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 Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby Zákazníkovi za shodných podmínek až do doby aktivace Služby u Přejímajícího poskytovatele, přičemž přerušení 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 Opouštěného poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.
Tímto okamžikem je zcela, nebo z části (v rozsahu realizované změny poskytovatele Služby) u Opouštěného 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 s Opouštěným 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. Doplňující informace k procesu změny poskytovatele Služby

Balíček služeb

3.1 Využívá-li Zákazník službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech (Hlasová služba) jako součást Balíčku, použijí se ust. § 34 a 34a ZEK (je-li to technicky proveditelné) na všechny služby Balíčku.
Má-li Zákazník právo ukončit závazek ze Smlouvy ke kterékoli Službě v Balíčku podle ujednání tohoto odstavce před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy, má právo ukončit závazek ze Smlouvy ke všem složkám Balíčku.

3.2 Poskytovatel upozorňuje Žadatele (Zákazníka), že pokud využívá službu přístupu k internetu jako součást Balíčku a Opouštěnému či Přejímajícímu poskytovateli sdělí požadavek na zachování ostatních služeb Balíčku u Opouštěného poskytovatele, postupuje se podle smlouvy ke Službě poskytované v Balíčku, kterou má Žadatel (Zákazník) uzavřenou s Opouštěným 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 Opouštěný poskytovatel zachovat bez služby přístupu k internetu, která je předmětem Objednávky (tzv. nedělitelný Balíček).

3.3 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 využíváním cizích nemovitostí), technicky realizovatelná a technicky připravená;
- Žadatel poskytne veškerou nezbytnou součinnost

3.4 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**.
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 Přejímající poskytovatelem v souvislosti s uplatněním Objednávky odstoupil.**

3.4 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 Opouštěným poskytovatelem.
Předchází-li datum potvrzení Objednávky Opouštěným 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.

PODMÍNKY
ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU
PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování služeb INTERNET-přístup k internetu společnosti Net202 s.r.o.

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:

4.1.1 Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb
200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení

4.1.2 Zneužití změny poskytovatele Služeb
600 Kč /započatý den trvání závadného stavu

4.1.3 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 reklamací,** 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:

(i) bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo

(ii) 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 Net202 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 podmínek a platný dokument je vždy zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele www.moravanet.cz

5.3. Ujednání těchto Podmínek je účinné od **1.1.2027**.