Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu, přenesení telefonního čísla a informace o právu na paušální náhradu

společnosti Warnet.cz s.r.o. se sídlem Větrná 504, 742 85 Vřesina, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, č. vložky 28813 (dále jen „Poskytovatel"), s IČ 26870932, vydané v souladu s ustanoveními § 34 a 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích, dále jen „ZoEK") a v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „Podmínky") upravují práva a povinnosti Poskytovatele a práva a povinnosti zákazníka, který má zájem využívat veřejně dostupné služby elektronických komunikací Poskytovatele, nebo který využívá veřejně dostupné služby elektronických komunikací Poskytovatele a má zájem přejít k jinému poskytovateli (dále jen „zákazník"). Podmínky upravují postup poskytování služby změny poskytovatele služby přístupu k internetu, přenesení telefonního čísla a informace o právu na paušální náhradu.

1.2. Pojmy nedefinované v těchto Podmínkách mají stejný význam jako definice pojmů obsažené ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále také jako „Smlouva") a ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti Warnet.cz s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky").

2. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

2.1. Služba změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále také jako „služba změny poskytovatele") umožňuje zákazníkům změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné, a aby nedošlo k přerušení poskytování služby přístupu k internetu po dobu delší než 1 pracovní den.

2.2. Na službě změny poskytovatele se podílí:

a) zákazník;

b) nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu");

c) původní (stávající) poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu").

2.3. Pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je potřebný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU kód), který je součástí příslušné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

2.4. Služba změny poskytovatele je zákazníkovi poskytovaná bezplatně. To nevylučuje zpoplatnění zřízení přípojky, koncového bodu sítě, aktivační poplatek nebo jiné zpoplatnění zřízení služeb stanovené dle platného ceníku Poskytovatele, o kterém bude zákazník informován.

3. POSKYTOVATEL JAKO PŘEJÍMAJÍCÍ POSKYTOVATEL SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

3.1. Zákazník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, a má zájem uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem, může požádat Poskytovatele jako přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

3.2. Zákazník v žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uvede alespoň:

a) své identifikační údaje;

b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu;

c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;

d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout;

e) OKU kód vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

3.3. Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti zákazníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti zákazníka 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.

3.4. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost zákazníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Neposkytne-li zákazník na výzvu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

3.5. Poskytovatel poskytne zákazníkovi před změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a v jejím průběhu potřebné informace o změně.

3.6. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhne nejpozději ve lhůtě 4 pracovních dnů, která začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele služby přístupu k internetu opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu. Poskytovatel a zákazník si mohou sjednat i pozdější den změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

3.7. Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté se zákazníkem. 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.

3.8. Ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu je nezbytné, aby u zákazníka měl Poskytovatel zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka a/nebo koncový bod sítě Poskytovatele). Proto si Poskytovatel vyhrazuje právo termín změny poskytovatele služby přístupu k internetu oznámením zrušit a navrhnout nový, pokud je to třeba k zajištění nezbytné součinnosti operátora dostupné sítě nebo opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu, případně žádost zákazníka zrušit, pokud není možné technologický bod pro poskytování služby zřídit.

3.9. Je-li to technicky proveditelné, a pokud zákazník nepožaduje jinak, Poskytovatel realizuje změnu poskytovatele služby přístupu k internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

3.10. Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem.

4. POSKYTOVATEL JAKO OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

4.1. Poskytovatel umožňuje zákazníkům změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

4.2. Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu poskytuje své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.

4.3. Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu objednávku změny poskytovatele služby přístupu k internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení potvrdí, nebo z důvodů stanovených vyhláškou č. 58/2022 Sb. odmítne.

4.4. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že zákazníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle ustanovení § 63c odst. 4 ZoEK.

4.5. Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem služby přístupu k internetu. Nebyla-li Smlouva ukončená již dříve, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, pokud není na žádost zákazníka okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně.

4.6. V případě, že ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu nedojde, Poskytovatel, bude-li to technicky možné, obnoví poskytování služby přístupu k internetu, a to až do doby, než dojde k úspěšné změně poskytovatele služby přístupu k internetu a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.

5. PŘENESENÍ TELEFONNÍHO ČÍSLA

5.1. Zákazník, který využívá nebo hodlá využívat hlasové služby (VoIP, Mobil), si může při změně poskytovatele bezplatně ponechat své telefonní číslo (§ 34 ZoEK). Proces přenesení čísla vede přejímající poskytovatel služby.

5.2. K přenesení čísla je potřebný ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla (OKU kód) vydaný opouštěným poskytovatelem služby. U služeb Poskytovatele je OKU kód uveden ve Specifikaci služby nebo je dostupný na zákaznickém portálu. Žádost o přenesení čísla obsahuje alespoň identifikační údaje zákazníka a opouštěného poskytovatele služby, přenášené číslo, OKU kód a den, ke kterému má přenesení proběhnout.

5.3. Doba, po kterou není na přenášeném čísle poskytována služba, nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Číslo musí být u přejímajícího poskytovatele služby aktivováno nejpozději do 1 pracovního dne od data ujednaného se zákazníkem. Selže-li proces přenesení čísla, opouštěný poskytovatel služby číslo a službu znovu aktivuje za stejných podmínek až do úspěšného přenesení čísla.

5.4. Je-li Poskytovatel opouštěným poskytovatelem služby, zaniká závazek ze Smlouvy v rozsahu přenášeného čísla postupem podle § 63b odst. 11 ZoEK. Skončil-li závazek ze Smlouvy výpovědí zákazníka, může si zákazník číslo k jinému poskytovateli přenést ještě nejméně 1 měsíc ode dne zániku

závazku, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

5.5. Technické a organizační podmínky přenesení čísla stanoví vyhláška č. 58/2022 Sb.

6. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ K PAUŠÁLNÍM NÁHRADÁM

6.1. Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky 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 (dále jen „vyhláška o paušální náhradě"), pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

6.2. Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky o paušální náhradě, 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 přístupu k internetu nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

6.3. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí paušální náhrada 200,- Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení. Je-li současně převáděno více čísel téhož zákazníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí paušální náhrada za jedenácté a každé další číslo polovinu uvedených částek.

6.4. Při zneužití procesu přenesení čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla.

6.5. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

6.6. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Má-li Poskytovatel podle Smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu zákazník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje 200,- Kč, náleží zákazníkovi za první započatý den prodlení paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000,- Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč.

6.7. Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady:

a) Zákazník uplatní nárok na paušální náhradu žádostí u poskytovatele služby, který povinnost porušil. Je-li jím Poskytovatel, podá zákazník žádost u Poskytovatele písemně nebo e-mailem; žádost lze spojit s reklamací podle Všeobecných podmínek;

b) V žádosti o paušální náhradu zákazník uvede skutečnosti, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který zákazník požaduje paušální náhradu uhradit;

c) Poskytovatel uhradí zákazníkovi paušální náhradu na účet zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu. Nesouhlasí-li Poskytovatel se žádostí, sdělí zákazníkovi důvody; zákazník se může obrátit na Český telekomunikační úřad;

d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu

za zákazníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.

6.8. Právo na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tímto není dotčeno.

7. SLUŽBA JAKO SOUČÁST BALÍČKU SLUŽEB

7.1. Je-li rušená veřejné dostupná služba přístupu k internetu v balíčku se zařízením či jinými (např. doplňkovými) službami opouštěného poskytovatele služby, může mít změna poskytovatele služby přístupu k internetu dopady na další součásti balíčku a závazky zákazníka k opouštěnému poskytovateli služby (např. deaktivace doplňkových služeb závislých na přenášené službě přístupu k internetu nebo ztráta slevy na služby v rámci balíčku služeb).

7.2. Pokud opouštěný poskytovatel služby informuje Poskytovatele o existenci balíčku v objednávce přenesení nebo objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu, Poskytovatel o této skutečnosti informuje zákazníka a vyzve ho, aby Poskytovateli sdělil, jak s ostatními službami v balíčku naložit. Poskytovatel ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace o existenci balíčku na základě pokynů zákazníka objednávku beze změny potvrdí, nebo uvede nové datum, ke kterému má změna poskytovatele Internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zruší. Jestliže Poskytovatel ani ve lhůtě dle předchozí věty od zákazníka neobdrží pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele potvrdit v případě, že rušená služba je v balíčku, je Poskytovatel oprávněn objednávku zrušit.

7.3. Doba mezi obdržením objednávky změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli služby přístupu k internetu a datem, k němuž má ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu dojít, nebude delší než 60 pracovních dnů. V případě překročení této doby (například z důvodu, že zákazník neposkytl veškeré požadované údaje k přenosu, případně se se zákazníkem nelze opakovaně spojit, apod.) a Poskytovatel je zároveň v pozici přejímajícího poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn objednávku změny poskytovatele služby přístupu k internetu zrušit a, byla-li již smlouva o poskytování služby přístupu k internetu s Poskytovatelem uzavřena, od této smlouvy odstoupit; o zrušení a odstoupení Poskytovatel zákazníka informuje.

7.4. Zákazník bude informován o tom, že souhlasí-li s pokračováním procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu a zároveň nesdělí opouštěnému ani přejímajícímu poskytovateli služby přístupu k internetu, jak s ostatními službami v balíčku naložit, budou v případě, že Poskytovatel je opouštěným poskytovatelem, ostatní služby v balíčku zachovány, bude-li to technicky možné (to neplatí v případě, že ostatní službu nebo služby v balíčku nelze poskytovat samostatně, případně jsou na službu přístupu k internetu nedílně vázané). V případě, že Poskytovatel je přejímajícím poskytovatelem, bude postupováno v souladu se smluvními podmínkami opouštěného poskytovatele.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy. Pravidla změn těchto Podmínek se řídí přiměřeně pravidly změny Všeobecných podmínek.

8.2. Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení Smlouvy a Všeobecných podmínek a případně dalších zvláštních podmínek služeb. V případě rozporu těchto Podmínek a ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných

podmínek mají ve věcech změny poskytovatele služby přístupu k internetu, přenesení telefonního čísla a paušálních náhrad přednost tyto Podmínky. V případě rozporu těchto Podmínek se ZoEK nebo s vyhláškami č. 58/2022 Sb. a č. 529/2021 Sb. mají přednost tyto právní předpisy.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2026

Warnet.cz s.r.o.
Ve Vřesině, dne 29.9.2026