

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu a podmínky paušálních náhrad pro uživatele společnosti IBIS PC s.r.o. platné ke dni 1. 7. 2022

Společnost IBIS PC s.r.o., se sídlem Aloise Hanuše 138, 561 64 Jablonné nad Orlicí, IČ 06588557 DIČ CZ06588557, zapsaný u Krajského soudu v Hradci Králové, sp.zn. C 40538, tel. číslo 608 210 830, 608123 479 a e-mail: ibis@ibis-pc.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 4370 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 17. lednem 2018, pod obchodní značkou IBIS PC s.r.o. (dále jen služby) tímto vydává podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Tyto Podmínky stanovují postup při poskytování služby změny poskytovatele služby přístupu k internetu s nepřiděleným telefonním číslem (dále jen „přenesení internetu“) zákazníka, který využívá či má zájem využívat Služby (dále jen „Účastník“) společnosti IBIS PC s.r.o., se sídlem Aloise Hanuše 138, 561 64 Jablonné nad Orlicí, IČ 06588557 DIČ CZ06588557 (dále jen „Operátor“) a ostatními podnikateli poskytujícími veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále též jen „poskytovatelé služby“). Pro přenesení internetu je nutný ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele přístupu k internetu, který je dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, nedílnou součástí účastnické smlouvy (číslo smlouvy zákazníka, dále také „OKU“). Operátor informuje zákazníka, že OKU plní funkci identifikace zákazníka, zejména že je žadatel o přenesení internetu oprávněn činit veškerá právní jednání související s přenesením internetu či právní jednání s přenesením internetu související. Účastník je povinen poskytnout Operátorovi veškerou potřebnou součinnost k zajištění přenesení internetu ke sjednanému datu (např. poskytne Operátorovi telefonní kontakt, prostřednictvím kterého jej Operátor bude moci kontaktovat ve věcech týkajících se přenesení internetu, poskytne součinnost při instalaci či deinstalaci služby vč. koncového zařízení). Účastnickou smlouvou se v těchto Podmínkách rozumí jakákoliv smlouva uzavřená s Operátorem, jejímž předmětem je poskytování služby přístupu k internetu.

1. Přenesení internetu od jiného poskytovatele služeb k Operátorovi

1.1 Žadatel (uzavřením Účastnické smlouvy Účastník), který má zájem o přenesení internetu od jiného poskytovatele, požádá Operátora o přenesení internetu a uzavře s ním Účastnickou smlouvu o poskytování služby přístupu k internetu. V žádosti o přenesení internetu k Operátorovi (dále také jen „Žádost“) žadatel uvede zejména své identifikační údaje, identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu, den, ke kterému má přenos internetu proběhnout), a OKU. Operátor do 1 pracovního dne od obdržení Žádosti vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o podané Žádosti (zašle mu tzv. Objednávku přenesení). Operátor je oprávněn před tím, než jménem žadatele požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení internetu, ověřit totožnost žadatele. Neposkytne-li žadatel na výzvu Operátora potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, má se za to, že o přenesení internetu nepožádal. Operátor vždy postupuje v součinnosti s opouštěným poskytovatelem služeb tak, aby došlo k přenesení služby internetu ke sjednanému datu. Opouštěný poskytovatel je povinen Objednávku přenesení do 1 pracovního dne od jejího obdržení Operátorovi potvrdit či odmítnout a současně odeslat Operátorovi informaci o tom, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení. Operátor ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace o existenci balíčku služeb následně na základě dohody s Účastníkem Objednávku přenesení opouštěnému poskytovateli potvrdí, uvede nové datum, ke kterému má přenesení internetu proběhnout či objednávku zruší. V případě, že v dané lhůtě žadatel (Účastník) neinformuje Operátora o požadovaném postupu, datum původně sjednané pro přenesení internetu se automaticky posouvá o tolik počet dnů, kolik dnů činí rozdíl mezi datem, kdy měl žadatel (Účastník) informovat nejpozději o požadovaném postupu a datem, kdy žadatel (Účastník) svoji volbu Operátorovi sdělil. Od okamžiku, kdy Operátor objednávku potvrdí, nebo uvede nové datum pro přenesení internetu či objednávku zruší, nelze vzít objednávku přenesení internetu zpět. Nesdělí-li žadatel (Účastník) Operátorovi svoji volbu požadovaného postupu do 60 dnů ode dne původně sjednaného data přenesení, má se za to, že žadatel (Účastník) val svou Žádost zpět a odstoupil od Účastnické Smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu. Operátor upozorňuje žadatele (Účastníka), že v případě, kdy využívá službu přístupu k internetu v balíčku a sdělí opouštěnému či přejímajícímu, že si přeje ostatní služby v balíčku zachovat u opouštěného poskytovatele, postupuje se dle smlouvy ke službě

poskytované v balíčku, kterou má žadatel (Účastník) uzavřenu s opouštěným poskytovatelem, či podle zákona. Je možné, že služba v balíčku bude poskytována např. za jinou cenu či za jiných podmínek (uvedených ve smlouvě) nebo že i přes sdělení žadatele (Účastníka), že si službu v balíčku přeje zachovat, tato bude ukončena k datu přenesení internetu (zejména jedná-li se o službu v balíčku, kterou nemůže opouštěný poskytovatel poskytnout bez jím poskytované služby přístupu k internetu, tedy v případě tzv. nedělitelného balíčku).

1.2 Pro úspěšné přenesení internetu k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky pro přenesení internetu, mezi které mj. patří, že: a) na uvedené adrese musí být služba technicky realizovatelná a technicky připravená, b) Účastník poskytne součinnost při realizaci služby (vč. převzetí a instalace případného koncového zařízení) Je-li zřejmé, že veškeré podmínky pro přenesení internetu nemohou být splněny (či nejsou splněny) tak, aby mohla být služba internetu přenesena k požadovanému datu (zejména např. není-li služba technicky připravená), dohodne se Operátor s Účastníkem na jiném datu přenesení nebo jiném řešení přenesení internetu. Nedohodne-li se Operátor s Účastníkem na jiném datu přenesení nebo na jiném řešení přenesení internetu bezodkladně poté, co jej Operátor o nemožnosti realizace přenesení internetu k požadovanému datu informuje, maximálně však do 60 dnů ode dne původně sjednaného data přenesení, a to z důvodu nečinnosti Účastníka a přes to, že jej Operátor neúspěšně kontaktoval na jím uvedené kontaktní údaje, má se za to, že Účastník vzal svou Žádost zpět a odstoupil od Účastnické smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu.

1.3 Jestliže Účastník v postavení spotřebitele či fyzické osoby podnikající uzavřel Účastnickou smlouvu s Operátorem prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání a od Účastnické smlouvy v zákonné lhůtě odstoupí, přenesení internetu neproběhne v případě, že je odstoupení od smlouvy Operátorovi doručeno nejpozději do data potvrzení objednávky přenesení internetu opouštěným poskytovatelem. Je-li doručeno po této lhůtě, bere Účastník na vědomí, že od Účastnické smlouvy uzavřené s Operátorem sice v zákonné lhůtě odstoupil, k přenesení internetu však došlo.

1.4 Nedojde-li k přenesení internetu ke sjednanému datu a nejedná-li se o případ dle čl. 1.1 či 1.2 těchto podmínek, Účastnická smlouva o poskytování služby přístupu k internetu uzavřená s Operátorem automaticky zaniká, nedohodne-li se Účastník s Operátorem jinak.

2. Přenesení internetu od Operátora k jinému poskytovateli služeb

2.1 Účastník požádá o přenesení internetu u přejímajícího poskytovatele služeb v souladu s podmínkami přejímajícího poskytovatele a Operátor postupuje v součinnosti s přejímajícím poskytovatelem služeb tak, aby byla služba internetu přenesena ke sjednanému datu přenesení služby. Účastnická smlouva, popř. její část, končí dnem přenesení internetu. Pro přechod k jinému poskytovateli služby přístupu k internetu je potřeba znát ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, který je uveden přímo v těle smlouvy nebo je účastníkovi dostupný v klientské zóně na adrese <https://log.ttnet.cz/log/>.

2.2 Nedojde-li k přenesení internetu, pokračuje Účastnická smlouva za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení, např. dalším přenesením internetu či uplynutím výpovědní doby, podal-li Účastník výpověď Účastnické smlouvy.

2.3 V případě koncových zařízení, které má oprávnění instalovat či deinstalovat pouze Operátor, není Účastník oprávněn do doby deinstalace koncového zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využíval službu přístupu k internetu, s koncovým zařízením jakkoliv manipulovat ani je deinstalovat.

3. Podmínky paušálních náhrad společnosti IBIS PC s.r.o. ve smyslu 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, v platném znění (dále jen „vyhláška o paušálních náhradách“)

3.1. Paušální náhrada a její výše

3.1.1. Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že v rámci

portace nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde:

3.1.1.1 ke zpoždění (dále jen „zpoždění“);

3.1.1.2 ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby (dále jen „zneužití“); nebo

3.1.1.3 k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace (dále jen „nedodržení termínu práce“).

3.1.2. Výše paušální náhrady činí:

3.1.2.1 při zpoždění 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč. Je-li převáděno současně více čísel u jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než 10 čísel, snižuje se výše paušální náhrady podle předchozí věty tohoto odstavce za jedenácté a každé další číslo na polovinu;

3.1.2.2 při zneužití 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím;

3.1.2.3 v případě nedodržení termínu práce: 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

3.2. Podmínky přiznání paušální náhrady

3.2.1. Předpokladem pro přiznání paušální náhrady je podání včasné písemné žádosti o přiznání paušální náhrady (dále jen „žádost“). Podání žádosti je možné na adrese sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu či klientské zóny účastníka. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny v odst. 1.3. Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací společnosti IBIS PC s.r.o.. (dále jen „všeobecné podmínky“).

3.2.2. Žádost účastníka musí být odůvodněna tak, aby bylo zřejmé, z jakého důvodu účastník o přiznání paušální náhrady žádá (odst. 1.1. těchto podmínek). V žádosti uvede účastník také číslo bankovního účtu, na který poskytovatel náhradu v souladu s těmito podmínkami vyplatí. Žádost vyřídí poskytovatel do 1 měsíce od doručení.

3.3. Vyplacení paušální náhrady

3.3.1. Bude-li žádost účastníka shledána oprávněnou, bude účastníkovi paušální náhrada poskytnuta do 1 měsíce ode dne vyřízení žádosti, a to přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování (či vyúčtováních, pakliže částka, která má být vrácena účastníkovi, převyšuje cenu účtovanou v následujícím vyúčtování; formou postupných zápočtů oproti vyúčtování bude postupováno až do úplného umocnění takové pohledávky účastníka za poskytovatelem), je-li takové vyúčtování vystavováno poskytovatelem v souladu se smlouvou o službě, která byla předmětem portace, nebo u které se změnil poskytovatel služby k žádosti účastníka, a není-li s účastníkem dohodnuto jinak.

3.3.2. Jedná-li se o částku vyšší, než je účtovaná cena služeb v následujícím zúčtovacím období (či obdobích), nebo poskytovatel takové vyúčtování účastníkovi nevystavuje, uhradí poskytovatel tuto částku účastníkovi v hotovosti v sídle poskytovatele nebo převodním příkazem na účastníkem k tomu účelu sdělený účet, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.

3.4. Řešení sporů, závěrečná ujednání

3.4.1. Případné spory mezi poskytovatelem a účastníkem týkající se paušálních náhrad rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, Český telekomunikační úřad (ČTÚ). Účastník, který je spotřebitelem, může u ČTÚ využít také možnost mimosoudního řešení sporu v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3.4.2. Prostřednictvím těchto podmínek plní společnost IBIS PC s.r.o.. informační povinnost podle § 4 vyhlášky o paušálních náhradách.

3.4.3. Není-li v těchto podmínkách uvedeno jinak, mají pojmy použité v těchto podmínkách stejný význam jako tytéž pojmy obsažené ve vyhláše o paušálních náhradách.

3.4.4. Tyto podmínky je společnost IBIS PC s.r.o.. oprávněna aktualizovat nebo měnit. Změna bude účinná ode dne zveřejnění na internetových stránkách společnosti IBIS PC s.r.o., nebude-li v podmínkách stanoven pozdější termín účinnosti.