

# 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](mailto: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) svůj 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 z balíčku bude poskytována např. za jinou cenu či za jiných podmínek (uvedených ve smlouvě) nebo že i přes sdělení žadatele (Účastníka), že si službu z 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.

3.1 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby. Paušální náhrada činí 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení.

### 3.2 Podmínky přiznání paušální náhrady

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. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na [www.ibis-pc.cz](http://www.ibis-pc.cz) a v odstavci 1.1 těchto Všeobecných podmínek společnosti IBIS PC s.r.o. .

3.2. Žádost účastníka musí být odůvodněna tak, aby bylo zřejmé, z jakého důvodu účastník o přiznání paušální náhrady žádá (odst. 3.1. 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. 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.

3.4. Jedná-li se o částku vyšší, než je účtovaná cena služeb v následujícím zúčtovacím období (či obdobích), 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.

### 4. Závěrečná ustanovení

4.1 Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení Všeobecných podmínek společnosti IBIS PC s.r.o. .

4.2 Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.7.2022. Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky v rozsahu a z důvodů stanovených ve Všeobecných podmínkách. O všech změnách bude Účastník informován dle Všeobecných podmínek.