

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost KVE s.r.o., IČ 27511685, se sídlem Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu 237, PSČ 530 02, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové – pobočka Pardubice, oddíl C., vložka 23390 těmito podmínkami stanovuje postup při realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 1.2. Veškerý postup realizace Změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v souladu s vyhláškou č. 58/2022 o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a vyhláškou č. 529/2021, 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 vydanou Českým telekomunikačním úřadem.

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá něco jiného, rozumí se:

- 2.1. Poskytovatelem obchodní společnost KVE s.r.o., IČ 27511685, se sídlem Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu 237, PSČ 530 02, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové – pobočka Pardubice, oddíl C., vložka 23390.
- 2.2. Přejímajícím poskytovatelem nový poskytovatel služby přístupu k internetu.
- 2.3. Opouštěným poskytovatelem stávající poskytovatel služby přístupu k internetu.
- 2.4. Uživatelem subjekt, který je na základě Smlouvy oprávněn využívat Službu.
- 2.5. Žadatelem subjekt, který u Přejímajícího poskytovatele uplatnil objednávku o zajištění změny poskytovatele Služby.
- 2.6. Službou zprostředkování připojení k síti internetu.
- 2.7. Smlouvou smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.8. Podmínkami tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

3. Poskytovatel jako Přejímající poskytovatel

- 3.1. K přenosu Služby k Poskytovateli dochází na základě žádosti o změnu, kterou Žadatel podává u Poskytovatele. Žádost obsahuje ověřovací kód účastníka, identifikační údaje Žadatele, identifikaci Opouštěného poskytovatele, identifikaci služby, která má být předmětem změny a navrhovaný termín, k němuž má změna proběhnout.
- 3.2. Neposkytne-li Žadatel součinnost při ověření své totožnosti, má se za to, že o změnu poskytovatele nepožádal.
- 3.3. Poskytovatel zašle Opouštěnému poskytovateli objednávku přenosu služby, zpracovanou na základě údajů poskytnutých Žadatelem. Objednávku předá Poskytovatel Opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů.
- 3.4. Opouštěný poskytovatel je povinen objednávku do 1 pracovního dne od jejího obdržení potvrdit nebo odmítnout. Současně je Opouštěný poskytovatel povinen informovat Poskytovatele o tom, zda je Služba součástí balíčku služeb nebo služeb a zařízení.
- 3.5. Pokud Opouštěný poskytovatel objednávku potvrdí, Poskytovatel navržený termín přenosu, který Žadatel uvedl v žádosti potvrdí, nebo navrhne nový termín dle technických možností, případně žádost zruší, nebude-li možné Službu z technických důvodů zřídit.
- 3.6. Pokud Opouštěný poskytovatel upozorní Poskytovatele na existenci služby v balíčku, Poskytovatel poté do 3 pracovních dnů dle pokynů Žadatele oznámí potvrzení či zrušení Žádosti. Jestli přejímající poskytovatel neobdrží od Žadatele ve lhůtě 3 pracovních dnů žádný pokyn, je přejímající poskytovatel oprávněn Žádost zrušit.
- 3.7. 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.
- 3.8. Přerušování poskytování Služby z důvodů Změny poskytovatele nesmí překročit 1 pracovní den.
- 3.9. Proces změny je ukončen aktivací služby Poskytovatelem. Současně s aktivací Služby Poskytovatel a Žadatel rovněž uzavřou příslušnou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. Poskytovatel neprodleně informuje Opouštěného poskytovatele o aktivaci Služby. V případě, že nedojde k aktivaci Služby k Žadatelem požadovanému dni, Poskytovatel o této skutečnosti neprodleně informuje Opouštěného poskytovatele.

4. Poskytovatel jako Opouštěný poskytovatel

- 4.1. K přenosu Služby k jinému poskytovateli dochází na základě žádosti o změnu, kterou Uživatel podává u Přejímajícího poskytovatele. Součástí žádosti je ověřovací kód účastníka, který Uživatel nalezne ve Smlouvě nebo jej sdělí Poskytovatel pomocí zákaznické linky.
- 4.2. Poskytovatel je povinen poskytnout Přejímajícímu poskytovateli nezbytnou součinnost a dále poskytovat Uživateli Službu až do provedení změny. Doba přerušování poskytování Služby během změny nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 4.3. Dnem změny zaniká Smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem, pokud Uživatel nepožádal Poskytovatele o pozdější datum zániku Smlouvy. Nedojde-li ke změně, Smlouva nezaniká.

5. Paušální náhrada

5.1. Žadatel má právo na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele Služby dojde ke zpoždění, zneužití postupů této změny, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výše paušální náhrady je stanovena vyhláškou č. 529/2021 Sb. následujícím způsobem:

- a) Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb: 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení.
- b) Zneužití změny poskytovatele Služeb: 600 Kč za každý započatý den trvání závadného stavu.
- c) Nedodržení termínů opravy a instalace: 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však Poskytovatel podle Smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.

6. Závěrečná ujednání

6.1. V souvislosti se změnou poskytovatele se lze obrátit na e-mail: **info@kve.cz** nebo telefon: **+420 777 133 729**.

6.2. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 22.7.2024