

# Obchodní podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

(dále jen „Podmínky“) společnosti Nordic Telecom Regional s.r.o., se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, IČO 045 93 332, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 359043 (dále jen „Poskytovatel“ nebo „Nordic“).

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Podmínky stanovují **postup při realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu** (dále jen “Změna poskytovatele”) a upravují práva a povinnosti Poskytovatele a účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu (dále jen “Účastník”).
- 1.2. Poskytovatel má povinnost umožnit Účastníkovi, který si o to požádá, změnit poskytovatele služby přístupu internetu, pouze za předpokladu, je-li to technicky možné.
- 1.3. Celkový postup při realizaci Změny poskytovatele **probíhá pouze v pracovních dnech**.
- 1.4. Na realizaci Změny poskytovatele se podílí:
  - a) **Účastník;**
  - b) **Přejímající poskytovatel**, kterým se rozumí nový poskytovatel služby přístupu k internetu;
  - c) **Opouštěný poskytovatel**, kterým se rozumí stávající poskytovatel služby k internetu.
- 1.5. 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. 528/2021, 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 (dále jen “ČTÚ”).

## 2. NORDIC JAKO PŘEJÍMAJÍCÍ POSKYTOVATEL

### 2.1. Podání žádosti u přejímajícího poskytovatele (u Nordicu)

- 2.1.1. Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě Nordic.
- 2.1.2. Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy [portace@nordictelecom.cz](mailto:portace@nordictelecom.cz) anebo prostřednictvím zákaznické linky.
- 2.1.3. Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň:
  - a) **OKU** (neboli ověřovací kód účastníka);
  - b) **identifikaci opouštěného poskytovatele;**
  - c) **identifikátor služby u opouštěného poskytovatele** (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby);
  - d) **identifikační údaje Účastníka** (údaje pro ověření totožnosti);
  - e) **navrhovaný termín**, ke kterému chce Účastník uskutečnit změnu poskytovatele služby.
- 2.1.4. Neposkytne-li Účastník součinnost při ověření své totožnosti, má se za to, že o Změnu poskytovatele nepožádal.

## 2.2. Zpracování žádosti a technické šetření

- 2.2.1. Žádost předá Nordic opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů dle 2.1.3.
- 2.2.2. Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení Nordicu, zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód).
- 2.2.3. Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, Nordic zahajuje **technické šetření**. Podle technického šetření rozhoduje Nordic, zda navržený termín přenosu, který účastník uvedl v žádosti:
  - a) potvrdí;
  - b) navrhne nový termín dle technických možností;
  - c) popř. žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit.
- 2.2.4. Nordic jako přejímající poskytovatel si vyhrazuje právo termín Změny poskytovatele zrušit a navrhnout Účastníkovi termín nový, současně si vyhrazuje právo žádost zrušit, pokud nebude z technických důvodů možné službu na daném místě zřídit.

## 2.3. Realizace přenosu služby přístupu k internetu

- 2.3.1. Realizace přenosu služby přístupu k internetu proběhne v termínu, který si Nordic s Účastníkem **společně potvrdí**, a to v případě, liší-li se od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.
- 2.3.2. Přerušování poskytování služby z důvody Změny poskytovatele **nesmí překročit jeden pracovní den**.
- 2.3.3. Nová účastnická smlouva s Nordicem **nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu**, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.
- 2.3.4. Nedohodnou-li se Nordic s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej Nordic o nemožnosti realizace k zvolenému datu informuje, maximálně však do 60 dnů ode dne původně sjednaného data Změny poskytovatele, a to z důvodu nečinnosti Účastníka, i přesto, že se jej Nordic snažil kontaktovat, má se za to, že Účastník vzal svou žádost zpět a odstoupil od účastnické smlouvy.
- 2.3.5. V případě, že k realizaci přenosu služby přístupu k internetu nedojde, je Účastník povinen vrátit do 15 dnů veškerá koncová zařízení, která jsou ve vlastnictví Nordicu.

## 3. NORDIC JAKO OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL

- 3.1. Pro přenesení služby přístupu k internetu od Nordic k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne ve své účastnické smlouvě, popř. v samoobsluze, nebo jej sdělí Nordic pomocí zákaznické linky.
- 3.2. Pokud byl v doručené Žádosti o Změnu poskytovatele uveden odpovídající OKÚ, nelze provádět jakékoliv změny nastavení služby přístupu k internetu.
- 3.3. Účastnická smlouva mezi Nordicem a Účastníkem **je ukončena ke dni Změny poskytovatele služby internetu**, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči Nordicu, které vznikly na základě daného smluvního vztahu.
- 3.4. Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva s Nordicem za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.
- 3.5. Účastník není oprávněn do doby Změny poskytovatele jakkoliv manipulovat či demontovat koncová zařízení k přenášené službě, která jsou ve vlastnictví Nordicu.

## 4. SLUŽBA V BALÍČKU

- 4.1. Je-li přenášená služba v balíčku s jinými službami nebo zařízeními, může mít Změna poskytovatele dopad na další součásti balíčku (např. změna ceny, ukončení slev, povinnost doplatit zařízení atd.). Může také dojít k deaktivaci některých služeb, které nelze bez přenášené služby dále poskytovat.
- 4.2. Upozorní-li Účastník na to, že přenášená služba je součástí balíčku či nepodá instrukce, jak s ostatními službami nakládat, může se původně sjednaná lhůta pro přenesení služby prodloužit anebo může dojít ke zrušení Žádosti (dle podmínek přejímajícího poskytovatele).
- 4.3. Pokud opouštěný poskytovatel upozorní přejímajícího na existenci služby v balíčku, přejímající poskytovatel poté do 3 pracovních dnů dle pokynů Účastníka oznámí potvrzení či zrušení Žádosti. Jestli přejímající poskytovatel neobdrží od Účastníka ve lhůtě 3 pracovních dnů žádný pokyn, je přejímající poskytovatel oprávněn Žádost zrušit.

## 5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke Změně poskytovatele se zpožděním nebo ke zneužití přenosu internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby. Pokud je k náhradě povinný Nordic, řídí se výpočet výše paušální náhrady dle platné vyhlášky č. 528/2001 vydané ČTÚ.
- 5.2. Nordic, jako Poskytovatel, je oprávněn Podmínky kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na platné právní předpisy.
- 5.3. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2022.