



## Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Poskytovatel HovNet-SERVIS s.r.o., tímto samostatným dokumentem stanovuje aktuální podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu, přičemž používá definice pojmů tak, jak jsou uvedeny ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele HovNet-SERVIS s.r.o. (dále jen „Podmínky“).

### Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Účastník je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Účastník mohl poskytovatele služby přístupu k internetu změnit tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li to technicky možné. Na změně poskytovatele se podílí Účastník, nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel“).
2. Účastník musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a dohodnout s přejímajícím poskytovatelem den, ke kterému má změna proběhnout.
3. Účastník může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny vede přejímající poskytovatel.
4. Účastník podá žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen „žádost o změnu“) u přejímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:
  - identifikační údaje Účastníka;
  - identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
  - identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
  - den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;
  - ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.
5. Postup, pokud je Poskytovatel opouštěným poskytovatelem
  - Na základě žádosti o změnu dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu služeb, které jsou předmětem změny, a to okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.
  - Poskytovatel po doručení žádosti o změnu bez zbytečného odkladu sdělí Účastníkovi ověřovací kód pro změnu služby, není-li tento kód již uveden ve Smlouvě.
  - Lhůta pro realizaci změny činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu Poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele.
  - Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.
  - Poskytovatel odmítne žádost o změnu v případě, že
    1. eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
    2. v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo

3. žádost o změnu neobsahuje údaje podle bodu 4.
6. Postup, pokud je Poskytovatel přejímajícím poskytovatelem
- Nový Účastník může požádat poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V takovém případě musí s poskytovatelem uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k poskytovateli žádá.
  - Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny.
  - Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
  - Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
  - Poskytovatel je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů Účastníka objednávkou změny poskytovatele beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. Od obdržení žádosti o změnu poskytovatele nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
  - Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem jako přejímajícím poskytovatelem. Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.
7. Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí Poskytovatel na své náklady.
8. Nárok Účastníka na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním:
- Účastník, který je spotřebitelem, má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby Internet nebo dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby Internet v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele, a dále pokud dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., v platném znění. Právo na náhradu škody podle NOZ tím není dotčeno.
  - Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu
    1. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.



2. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
  3. Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.
- Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu
  - Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
  - Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace
    1. Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel 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.
    2. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

Tato pravidla jsou součástí Smlouvy a nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2026