

Obchodní podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

(dále jen „Podmínky“) společnosti HELEMIK s.r.o., se sídlem Kotojedská 2807/22, 767 01 Kroměříž, IČO 27473406, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného MS v Brně, oddíl C, vložka 55740 (dále jen „Poskytovatel“ nebo „HELEMIK“).

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 k 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. HELEMIK JAKO PŘEJÍMAJÍCÍ POSKYTOVATEL

2.1. Podání žádosti u přejímajícího poskytovatele (u HELEMIKu)

- 2.1.1. Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě HELEMIK.
- 2.1.2. Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy isp@helemik.cz.
- 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 HELEMIK 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 HELEMIKu, zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód).
- 2.2.3. Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, HELEMIK zahajuje technické šetření. Podle technického šetření rozhoduje HELEMIK, 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 zřídít.
- 2.2.4. HELEMIK 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 HELEMIK s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, liší-li se od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.

2.3.2. Přerušování poskytování služby z důvodu Změny poskytovatele nesmí překročit jeden pracovní den.

2.3.3. Nová účastnická smlouva s HELEMIKem 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 HELEMIK s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej HELEMIK 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 HELEMIK 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 HELEMIKu.

3. HELEMIK JAKO OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL

3.1. Pro přenesení služby přístupu k internetu od HELEMIK k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU (ověřovací kód účastníka), který Účastník obdrží na požádání na emailu isp@helemik.cz.

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 HELEMIKem 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 HELEMIKu, které vznikly na základě daného smluvního vztahu.

3.4. Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva s HELEMIKem 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 HELEMIKu.

4. SLUŽBA V BALÍČKU

4.1. Je-li přenášená služba v balíčku s jinými službami anebo 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 HELEMIK, řídí se výpočet výše paušální náhrady dle zákona č. 127/2005 §34a odst. 11, a to 100,-Kč za každý den oprávněného nároku.

5.2. HELEMIK, 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. 1. 2022.