

PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU dle § 34a zákona 127/2005 Sb.

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“). Poskytovatelem je Pernix systems s.r.o., IČ: 293 05 039 se sídlem Masarykova 400, 798 27 Němčice nad Hanou, osvědčení ČTÚ č. 3537, (dále jen „Pernix“).
- 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 Změna internetu od jiného poskytovatele služeb k poskytovateli Pernix, jako přejímajícímu poskytovateli

- 2.5.1 Postup Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě Pernix.
- 2.5.2 Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele (dále jen „Žádost“) prostřednictvím e-mailové adresy info@pernix.cz nebo prostřednictvím zákaznické linky.
- 2.5.3 Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň:
 - a) základní identifikační údaje Účastníka
 - b) základní identifikační údaje Opouštěného poskytovatele
 - c) OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka)
 - d) identifikátor služby u Opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby)
 - e) navrhovaný termín, ke kterému chce Účastník uskutečnit změnu poskytovatele služby

- 2.5.4 Pernix žádost předá Opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů.
- 2.5.5 Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení Pernixu, zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód).
- 2.5.6 Pokud Opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, Pernix zahajuje technické šetření. Podle technického šetření Pernix rozhodne, 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.
- 2.5.7 Pernix 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.
- 2.5.8 Realizace přenosu služby přístupu k internetu proběhne v termínu, který si Pernix s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, pokud se liší od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.
- 2.5.9 Přerušení poskytování služby z důvodu Změny poskytovatele nesmí překročit jeden pracovní den.
- 2.5.10 Nová účastnická smlouva s Pernixem nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.
- 2.5.11 Nedohodnou-li se Pernix s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej Pernix 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 Pernix snažil kontaktovat, má se za to, že Účastník vzal svou žádost zpět a odstoupil od Účastnické smlouvy.
- 2.5.12 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 Pernixu.

3 Změna internetu od poskytovatele Pernix k jinému poskytovateli služeb

- 3.1 Pro Změnu poskytovatele od poskytovatele Pernix k novému Přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne v zákaznickém portálu na adrese <https://portal.pernix.cz/>.
- 3.2 Proces Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel, který zašle potřebné údaje poskytovateli Pernix na e-mailovou adresu info@pernix.cz, komunikace je zahájena a vedena výhradně přes tuto e-mailovou adresu.

- 3.3 Žádost musí obsahovat alespoň:
- OKU (neboli ověřovací kód účastníka)
 - jednoznačnou identifikaci příjemajícího poskytovatele internetu
 - navrhovaný termín, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout
- 3.4 Komunikace na této e-mailové adrese je zaznamenávána a uchovávána za účelem řešení reklamací či případné prokázání vyloučení odpovědnosti k náhradě škody v důsledku porušení povinností vyplývajících ze zákonných ustanovení v souvislosti se Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu. Uvedená e-mailová adresa je obsluhována v pracovních dnech od 09:00 do 17:00. Pokud nebude žádost splňovat minimální kritéria uvedená výše, bude odmítnuta.
- 3.5 Pokud byl v doručené Žádosti o Změnu poskytovatele uveden odpovídající OKU kód, nelze provádět jakékoliv změny nastavení služby přístupu k internetu.
- 3.6 Účastnická smlouva mezi Pernixem a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči Pernixu, které vznikly na základě daného smluvního vztahu.
- 3.7 Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva s Pernixem za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.
- 3.8 Účastník není oprávněn do doby Změny poskytovatele jakkoliv manipulovat či demontovat koncová zařízení k přenášené službě, která jsou ve vlastnictví Pernixu.

4 Služba v balíčku

- 4.1 Je-li přenášena 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 přenášena 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 Přijímajícího poskytovatele).

- 4.3 Pokud Opouštěný poskytovatel upozorní Přijímajícího poskytovatele na existenci služby v balíčku, Přijímající poskytovatel poté do 3 pracovních dnů dle pokynů Účastníka oznámí potvrzení či zrušení Žádosti. Jestli Přijímající poskytovatel neobdrží od Účastníka ve lhůtě 3 pracovních dnů žádný pokyn, je Přijímající poskytovatel oprávněn Žádost zrušit.

5 Podmínky pro určení výše paušální náhrady

- 5.1 Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde ke Změně poskytovatele se zpožděním nebo ke zneužití Změny poskytovatele.
- 5.2 Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:
- zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení
 - zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu
 - nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení
- 5.3 Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.
- 5.4 Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v odstavci 5.2 a) až c).

6 Závěrečná ustanovení

- 6.1 Pernix je oprávněn tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy.
- 6.2 Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na stránkách <http://www.pernix.cz>, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.
- 6.3 Tyto Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 01.04.2022.