

# Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost KVE.CZ s.r.o., IČ 25977628, 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 18438 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.CZ s.r.o., IČ 25977628, 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 18438.
- 2.2. Přijímajícím 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 Přijímajícího poskytovatele uplatnil objednávku o zajištění změny poskytovatele Služby.
- 2.6. Službou zprostředkování připojení k síti internet.
- 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 Přijímající 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 přijímající poskytovatel neobdrží od Žadatele ve lhůtě 3 pracovních dnů žádný pokyn, je přijímající 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 důvodu 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 Přijímajícího 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 Přijímajícímu 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.

## 6. Závěrečná ujednání

- 6.1. V souvislosti se změnou poskytovatele se lze obrátit na e-mail: [kvecz@kve.cz](mailto:kvecz@kve.cz) nebo telefon: +420 777 133 726.
- 6.2. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.7.2022