ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU
Postup při změně poskytovatele internetu v pevném místě

Platné od 1. 12. 2026

Quadruple a.s. | značka Qtel

OBSAH

ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU 1

1. **Účel a působnost 2**
2. **Žádost Účastníka o změnu poskytovatele 2**
3. **Poskytovatel jako přejímající poskytovatel 2**
4. **Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel 2**
5. **Balíčky služeb a související služby 3**
6. **Ověřovací kód a komunikace mezi poskytovateli 3**
7. **Paušální náhrada a reklamace 3**
8. **Závěrečná ustanovení 3**

1. Účel a působnost

Tento dokument upravuje postup při změně poskytovatele veřejně dostupné služby přístupu k internetu, při níž společnost **Quadruple a.s.** (dále jen „Poskytovatel“) vystupuje jako přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu.

Změna poskytovatele se řídí zejména § 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, ve znění účinném pro daný případ.

Postup změny vede přejímající poskytovatel. Přejímající a opouštěný poskytovatel a další dotčení podnikatelé vzájemně spolupracují tak, aby byla při změně zajištěna kontinuita služby, je-li to technicky možné.

Přerušení poskytování služby v průběhu změny nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Opouštěný poskytovatel poskytuje službu za stejných podmínek až do aktivace služby přejímajícího poskytovatele, nestanoví-li právní předpis jinak.

Účastník může mít při splnění zákonných podmínek právo na paušální náhradu zejména při zpoždění změny poskytovatele, zneužití procesu změny nebo při nedodržení sjednaného termínu instalace či opravy. Nárok se uplatňuje podle Reklamačního řádu a příslušných právních předpisů.

2. Žádost Účastníka o změnu poskytovatele

Účastník, který chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny.

Žádost Účastníka obsahuje alespoň:

- identifikační údaje Účastníka,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele,
- identifikaci služby nebo služeb, které mají být předmětem změny,
- den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout,
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.

Přejímající poskytovatel může před zahájením změny ověřit totožnost Účastníka. Neposkytne-li Účastník potřebnou součinnost k ověření totožnosti, postupuje se podle příslušných právních předpisů.

3. Poskytovatel jako přejímající poskytovatel

Po obdržení potřebných údajů vytvoří Poskytovatel objednávku změny poskytovatele a předá ji opouštěnému poskytovateli způsobem stanoveným právními předpisy a používaným komunikačním řešením mezi poskytovateli.

Objednávka změny předávaná mezi poskytovateli obsahuje alespoň ověřovací kód pro změnu poskytovatele, jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele a den, ke kterému má změna proběhnout.

Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele činí čtyři pracovní dny, nedohodne-li se přejímající poskytovatel s Účastníkem na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne, kdy opouštěný poskytovatel obdrží objednávku změny.

Proces změny je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem. Poskytovatel následně neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.

Nedojde-li k aktivaci v požadovaný den, Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele a postupuje se podle právních předpisů tak, aby byla v případech, kdy to zákon vyžaduje, umožněna obnova služby u opouštěného poskytovatele.

Je-li to technicky proveditelné a Účastník nepožaduje jinak, umožní Poskytovatel realizaci změny poskytovatele za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

4. Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel

Po obdržení objednávky změny Poskytovatel objednávku ve lhůtě jednoho pracovního dne odmítne nebo potvrdí.

Je-li Účastník spotřebitelem nebo osobou, na kterou se v této oblasti vztahuje obdobná zákonná ochrana, Poskytovatel spolu s potvrzením sdělí přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, vyžaduje-li to právní úprava.

Poskytovatel objednávku změny odmítne pouze z důvodů stanovených právními předpisy, zejména tehdy, eviduje-li k danému ověřovacímu kódu jinou objednávku změny, je-li ověřovací kód neplatný nebo objednávka neobsahuje údaje požadované právními předpisy.

Poskytovatel poskytuje dotčenou službu za stejných podmínek až do aktivace služby přejímajícím poskytovatelem. Závazek v rozsahu služby, která je předmětem změny, se ukončí způsobem a okamžikem vyplývajícím ze zákona, Smlouvy a informace o provedené aktivaci.

Změnou poskytovatele nejsou dotčeny již vzniklé a splatné závazky Účastníka ani povinnost vrátit pronajaté nebo zapůjčené zařízení, pokud taková povinnost vyplývá ze Smlouvy.

5. Balíčky služeb a související služby

Je-li měněná služba součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, může mít změna poskytovatele dopad na ostatní služby, cenu, slevy nebo možnost dalšího poskytování některých souvisejících služeb. Poskytovatel postupuje podle pokynů Účastníka a příslušných právních předpisů.

Přejímající poskytovatel v případech stanovených právními předpisy po obdržení informace o existenci balíčku na základě pokynů Účastníka objednávku změny potvrdí, uvede nové datum změny nebo objednávku zruší. Mezi obdržením objednávky změny nebo sdělením nového data opouštěnému poskytovateli a datem změny nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

Přenos telefonního čísla je samostatný proces podle § 34 zákona o elektronických komunikacích a není automaticky součástí změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

6. Ověřovací kód a komunikace mezi poskytovateli

Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je Účastníkovi poskytován způsobem stanoveným právními předpisy a smluvní dokumentací. Účastník jej předává přejímajícímu poskytovateli pro účely zahájení změny.

Poskytovatel zveřejňuje na svých internetových stránkách kontaktní údaje pro komunikaci ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu, alespoň adresu elektronické pošty. Komunikace mezi poskytovateli musí být transparentní a zaznamenaná tak, aby byl průběh změny prokazatelný.

Existuje-li společné řešení informačního systému pro změnu poskytovatele podle právních předpisů, Poskytovatel je využije v případech stanovených vyhláškou, nedohodnou-li se dotčení poskytovatelé jinak.

7. Paušální náhrada a reklamace

Právo na paušální náhradu a její výše při porušení povinností souvisejících se změnou poskytovatele se řídí zákonem o elektronických komunikacích a příslušným prováděcím právním předpisem.

Nárok na paušální náhradu lze u Poskytovatele uplatnit způsobem uvedeným v Reklamačním řádu Qtel. Tím nejsou dotčena další práva Účastníka podle právních předpisů.

8. Závěrečná ustanovení

Tento dokument navazuje na Všeobecné obchodní podmínky, Popis služeb, Ceník, Reklamační řád a Smlouvu nebo Objednávku. Vztah jednotlivých smluvních dokumentů a pravidla jejich přednosti upravují VOP.

V případě rozporu mají závazné právní předpisy přednost. Změní-li se právní úprava procesu změny poskytovatele, použije se od účinnosti takové změny přímo příslušná právní úprava v rozsahu, v němž se od tohoto dokumentu odchyluje.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 12. 2026.