Přenos internetu v pevném bodě mezi operátory

Příloha k Všeobecným obchodním podmínkám (VOP)

společnosti **Quadruple, a.s.** se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO: 24812745, DIČ: CZ24812745, zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16969

1. Úvodní ustanovení

1.1. Účastník má zákonné právo změnit jednoduše a transparentně Poskytovatele veřejně dostupné služby přístupu k internetu v pevném bodě. Zákonem stanovené podmínky přenosu čísel jsou zakotveny v § 34a zákona 127/2005 o elektronických komunikací v platném znění, včetně lhůt pro přenos služby a minimální přípustnou dobu přerušení poskytování služby Účastníkovi a dále jsou upřesněny vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu ČTÚ) o přenositelnosti čísel a o změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

1.2. Tyto podmínky upravují práva a povinnosti společnosti Quadruple a.s. jako Poskytovatele a práva a povinnosti Účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu poskytované Poskytovatelem v souvislosti s realizací změny poskytovatele služby přístupu k internetu v pevném bodě (dále jen přenos internetu).

1.3. Na přenesení služby přístupu k internetu se podílí Účastník, nový poskytovatel jako přejímající poskytovatel a stávající poskytovatel jako opouštěný poskytovatel.

1.4. Podmínky nároku Účastníka na tzv. paušální náhrady a jejich výši, dojde-li při přenosu ke zpoždění, zneužití nebo nedodržení termínu instalace nebo opravy jsou stanoveny Vyhláškou 529/2021 Sb. Právo na paušální náhrady může Účastník uplatnit jako reklamaci podle Reklamačního řádu Poskytovatele.

1.5. Účastníci mohou změnit poskytovatele veřejně dostupné služby přístupu k internetu bez ohledu na platformu či technologii, jejímž prostřednictvím jsou tyto služby u přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele poskytovány. Zároveň je stanoven takový postup přenosu internetu, aby pro Účastníka nedošlo při změně poskytovatele k přerušení poskytování přístupu k internetu po delší dobu než jeden pracovní den.

1.6. Účastník, který má zájem o přenos internetu k přejímajícímu poskytovateli, musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení internetu.

1.7. Proces přenosu internetu probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu internetu dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem. Do doby aktivace služby u přejímajícího poskytovatele poskytuje službu přístupu k internetu opouštěný (stávající) poskytovatel.

2. Quadruple je přejímajícím poskytovatelem

2.1. Nový Účastník může požádat o přenos připojení k internetu v pevném místě k Poskytovateli prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatele písemně nebo e-mailem.

2.2. Kompletní žádost o přenos internetu musí obsahovat následující údaje:

a) jméno, příjmení, případně adresu pro doručení modemu,
b) bydliště/sídlo,
c) obchodní název opouštěného poskytovatele,
d) identifikaci služby u opouštěného poskytovatele,
e) kontaktní telefonní číslo,
f) platný kód pro přenesení internetu v pevném místě (ověřovací kód Účastníka – KPU/OKU),
g) předpokládané datum přenesení internetu.

Žádost je podána až v okamžiku sdělení všech výše uvedených údajů včetně předání platného kódu podle písmene f).

2.3. Po zaregistrování kompletní žádosti přidělí Poskytovatel žádosti Účastníka identifikační číslo (dále jen objednávka), které zašle Účastníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu lze dohodou s ohledem na technické možnosti změnit.

2.4. Poskytovatel informuje nového Účastníka o průběhu procesu přenosu dle jeho volby prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Účastník se rovněž může dotázat na stav objednávky na Zákaznickém centru Poskytovatele telefonicky nebo e-mailem.

2.5. Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou mezi sebou uzavřou Poskytovatel a Účastník při žádosti o přenesení internetu, nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.

2.6. V případě, že k přenesení internetu k Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu nedojde, má Účastník povinnost do 15 pracovních dnů od zrušení objednávky vrátit Poskytovateli nepoškozený/nerozbalený modem, který pro účely realizace služby od Poskytovatele obdržel.

2.7. V případě, že k přenesení internetu k Poskytovateli po podání objednávky z jakéhokoliv důvodu nedojde, může Účastník ztratit nárok na využití časově či početně omezené marketingové nabídky Poskytovatele.

3. Quadruple je opouštěným poskytovatelem

3.1. V případě zájmu o změnu poskytovatele internetu v pevném místě Účastník předloží spolu s žádostí u přejímajícího poskytovatele ověřovací kód (KPU/OKU), který slouží k přenosu pevného připojení k internetu a je Účastníkovi dostupný v zákaznické samoobsluze případně jej zákazníkovi sdělí zákaznické centrum. Uplatnění KPU/OKU v objednávce přenesení internetu doručené Poskytovateli přejímajícím poskytovatelem považuje Poskytovatel za podání výpovědi dotčené služby.

3.2. Pokud byl v doručené objednávce přenosu uveden odpovídající KPU/OKU, nelze provádět jakékoliv změny nastavení služby přístupu k internetu.

3.3. Smlouva mezi Účastníkem a Poskytovatelem je ukončena ke dni přenesení internetu, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením internetu však nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě této smlouvy.

3.4. Využil-li Účastník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, kterou získal od Poskytovatele slevu nebo jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany Účastníka tato podmínka splněna, má Poskytovatel nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které Účastník od Poskytovatele získal.

3.5. Není možné učinit komplexní objednávku přenesení internetu, která by obsahovala více služeb přístupu k internetu.

4. Balíčky služeb

4.1. Je-li služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb, dopad přenesení internetu k jinému poskytovateli se řídí konkrétními podmínkami smlouvy zákazníka pro danou službu. Upozorňujeme, že zpravidla dojde ke zrušení slev na ostatní služby v balíčku; může však dojít i k deaktivaci těchto služeb, pokud je nelze bez přenášené služby přístupu k internetu nadále poskytovat (např. pevná IP adresa).

4.2. Bude-li si zákazník přát naložit s ostatními službami v balíčku služeb jinak, než předpokládá smlouva, musí to s dostatečným předstihem sdělit Poskytovateli nebo může v rámci procesu přenosu internetu sdělit přejímajícímu poskytovateli, jaké služby v balíčku si přeje ukončit. Uplatnění KPU/OKU v objednávce přenesení internetu doručené Poskytovateli přejímajícím poskytovatelem bude považovat Poskytovatel i za podání výpovědi těchto dalších služeb v balíčku, pokud budou dostatečně v objednávce identifikovány.

4.3. Pokud přejímající poskytovatel nabízí i služby, které jsou součástí balíčku služeb u stávajícího (opouštěného) poskytovatele, v rámci přenosu internetu je možné přenést od stávajícího poskytovatele i

tyto další služby, s výjimkou telefonního čísla. V takovém případě tyto další služby musí být v procesu přenosu internetu jednoznačně identifikovány.

4.4. Přenos telefonního čísla probíhá odděleným procesem od přenosu internetu.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Poskytovatel je oprávněn Podmínky přenositelnosti kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však s ohledem na povinnosti uložené platnými právními předpisy.

5.2. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

5.3. Tyto Podmínky přenositelnosti internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2026.