Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb.

1. Úvodní ustanovení

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 společnost MS FreeNet s.r.o., IČ 30101689 se sídlem Cukrovarská 82/51, Praha, PSČ 196 00, zapsané v obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, **vložka 457301**, osvědčení **ČTÚ č. XXXX** (dále také „FreeNet").

Poskytovatel má povinnost umožnit Účastníkovi, který si o to požádá, změnit poskytovatele služby přístupu internetu, pouze za předpokladu, je-li to technicky možné.

Celkový postup při realizaci Změny poskytovatele probíhá pouze v pracovních dnech.

Na realizaci Změny poskytovatele se podílí:

- Účastník
- Přejímající poskytovatel, kterým se rozumí nový poskytovatel služby přístupu k internetu
- Opouštěný poskytovatel, kterým se rozumí stávající poskytovatel služby k internetu

Veškerý postup realizace Změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internet a vyhláškou č. 529/2021 Sb., 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 ke společnosti FreeNet jako přejímajícímu poskytovateli

Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě FreeNet.

Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictví e-mailové adresy info@trebonet.cz anebo prostřednictvím zákaznické linky.

Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň:

- OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka)
- Identifikaci opouštěného poskytovatele
- Identifikátor služby u opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby)
- Identifikační údaje Účastníka (údaje pro ověření totožnosti)
- Navrhovaný termín, ke kterému chce Účastník uskutečnit změnu poskytovatele služby

Žádost předá FreeNet opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů.

Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení společnosti FreeNet, zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód).

Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, FreeNet zahajuje technické šetření. Podle technického šetření FreeNet rozhodne, zda navržený termín přenosu, který účastník uvedl v žádosti:

- potvrdí
- navrhne nový termín dle technických možností
- případně žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit

FreeNet 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.

Realizace přenosu služby přístupu k internetu proběhne v termínu, který si FreeNet s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, pokud se liší od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.

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

Nová účastnická smlouva se společností FreeNet nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.

Nedohodnou-li se FreeNet s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej Freenet 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 FreeNet snažil kontaktovat, má se za to, že Účastník vzal svou žádost zpět a odstoupil od účastnické smlouvy.

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 společnosti FreeNet.

3. Změna internetu od společnosti FreeNet k jinému poskytovateli služeb

Pro Změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od společnosti FreeNet k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU kód (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne po přihlášení v zákaznickém portálu.

Proces Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel, který zašle potřebné údaje společnosti FreeNet na e-mailovou adresu info@trebonet.cz, komunikace je zahájena a vedena výhradně přes tuto e-mailovou adresu.

Žádost musí obsahovat alespoň:

- OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka)
- Jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele internetu
- Navrhovaný termín, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout

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.

Pokud byl v doručené Žádosti o Změnu poskytovatele uveden odpovídající OKU kód, nelze provádět jakékoliv změny nastavení služby přístupu k internetu.

Účastnická smlouva mezi společností FreeNet a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči společnosti FreeNet, které vznikly na základě daného smluvního vztahu.

Pokud Účastník využil v době trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na jejímž základě získal od společnosti FreeNet slevu nebo jakékoliv jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb na určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany Účastníka jedna z podmínek splněna, má společnost FreeNet nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které Účastník od společnosti FreeNet získal.

V rámci jedné objednávky na Změnu služby přístupu k internetu není možné realizovat více služeb Přístupu k internetu od společnosti FreeNet.

Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva se společností FreeNet za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

Účastník není oprávněn do doby Změny poskytovatele, jakkoliv manipulovat či demontovat koncová zařízení k přenášené službě, která jsou ve vlastnictví společnosti FreeNet.

4. Služba v balíčku

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.

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).

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. Podmínky pro určení výše paušální náhrady

Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo ke zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Způsob určení výše paušální náhrady v případě, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, stanoví prováděcí předpis č. 529/2021 Sb., přičemž paušální náhrada dle § 34a odst. 11 zákona 127/2005 Sb. nesmí být

nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem následovně:

Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení

Zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za každý započatý den trvání závadného stavu

Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za každý započatý den prodlení (má-li poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč).

Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

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 části 5 a) až c).

6. Závěrečná ustanovení

FreeNet je oprávněn tyto Podmínky změny poskytovatele internetu kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetové adrese www.trebonet.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Tyto Podmínky služby změny poskytovatele internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 8.10.2026.

MS FreeNet s.r.o.