

# PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování služeb  
INTERNET-přístup k internetu  
společnosti RhinoNetworkSolution s.r.o.

1/2

1. Změna poskytovatele, definice pojmů

1.1. Tyto Podmínky stanoví postup při změně poskytovatele služby přístupu k internetu na základě rozhodnutí

Zákazníka, který užívá, nebo má zájem užívat službu přístupu k internetu (dále jen „Služba“) společnosti RhinoNetworkSolution s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) a ostatními subjekty, poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

1.2. Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele Služby mezi podnikateli stanoví prováděcí právní předpis.

1.3. Každý poskytovatel Služby je povinen zajistit, aby Zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele Služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

1.4. Opouštěný poskytovatel – stávající poskytovatel Služby

1.5. Přejímající poskytovatel – poskytovatel služeb elektronických komunikací, u kterého Zákazník uplatní žádost o změnu poskytovatele Služby. Postup změny poskytovatele Služby pak vede Přejímající poskytovatel Služby.

1.6. Objednávka - písemná žádost o realizaci změny poskytovatele Služby. Je-li Přejímajícím poskytovatelem společnost RhinoNetworkSolution s.r.o., pak žádost o změnu poskytovatele Služby je uplatněna doručením na adresu: RhinoNetworkSolution s.r.o. Zákaznické Centrum, Padochovská 6, Ivančice, PSČ 66491

1.7. OK – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby plní funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Jedná se o jedinečné šestimístné číslo, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované, osobní číslo, uváděné na Smlouvě jako komunikační PIN. Zákazník je povinen PIN (OK) uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití. Poskytovatel však neodpovídá za

jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

## 2. Proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu

### 2.1. Proces změny poskytovatele Služby

2.1.1 Opouštěný poskytovatel si vyhrazuje právo akceptovat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uplatněnou Zákazníkem u Přejímajícího poskytovatele teprve po provedení vypořádání veškerých splatných závazků Zákazníka.

2.1.2 Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Zákazníka (žadatele) o změnu poskytovatele Služby před tím, než jeho jménem u Opouštěného poskytovatele zahájí proces změny poskytovatele Služby.

V případě odepření součinnosti při ověření totožnosti, hledí se na žádost (Objednávku) jako neuplatněnou.

### 2.1.3 Náležitosti Objednávky

- Identifikační údaje žadatele (Zákazníka),
- Identifikační údaje Opouštěného poskytovatele Služby,
- Jednoznačná identifikace Přejímajícího poskytovatele,
- Identifikace služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- Požadované datum změny poskytovatele Služby
- Ověřovací kód

Tučně zvýrazněné části textu tvoří minimální náležitosti Objednávky pro změnu poskytovatele Služby.

2.1.4 Přejímající poskytovatel do jednoho (1) pracovního dne od obdržení Objednávky vyrozumí Opouštěného poskytovatele Služby o uplatněné žádosti Zákazníka a sdělí mu požadované datum a veškeré náležitosti nutné k provedení změny poskytovatele Služby.

2.1.5 Opouštěný poskytovatel Objednávku ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí.

Potvrdí-li Opouštěný poskytovatel Objednávku, zašle zároveň Přejímajícímu poskytovateli informaci, zda předmět změny poskytovatele, tj. služba přístupu k internetu je součástí balíčku služeb, nebo balíčku služeb a koncového zařízení (dále ve všech případech jen „Balíček“) v případě, že Zákazníkem je spotřebitel, nebo mikropodnik, malý podnik, nebo nezisková organizace podle §63c odst. 4 ZEK.

2.1.6 Opouštěný poskytovatel odmítne Objednávku v případě, že

- eviduje vůči Zákazníkovi splatné pohledávky,
- eviduje k obdrženému OK již jinou Objednávku,

- v Objednávce je uveden nesprávný OK
- Objednávka neobsahuje minimální náležitosti uvedené v odst. 2.1.3

2.1.7 Přejímající poskytovatel je povinen ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od obdržení informace o existenci Balíčku na základě pokynů Zákazníka Objednávku

- a) potvrdit beze změny, nebo
- b) uvést nové datum provedení změny poskytovatele Služby, nebo
- c) zrušit

2.1.8 Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby Zákazníkovi za shodných podmínek až do doby aktivace Služby u Přejímajícího poskytovatele, přičemž přerušení poskytování Služby během procesu změny poskytovatele nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

2.1.9 Proces změny poskytovatele Služby je ukončen aktivací Služby Přejímajícím poskytovatelem, který je povinen Opouštěného poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.

# PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU PŘÍLOHA PROVOZNÍHO ŘÁDU pro poskytování služeb INTERNET-přístup k internetu společnosti RhinonetworkSolution s.r.o. 2/2

## 3. Paušální náhrada

3.1 Zákazník má právo na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele Služby dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele Služby, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1.000 Kč/den. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem, a to Vyhláškou č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

3.1.1 Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb:  
200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení

3.1.2 Zneužití změny poskytovatele Služeb :  
600 Kč /započatý den trvání závadného stavu

3.1.3 Nedodržení termínů opravy a instalace:  
200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým

dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení.

3.2. Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu dle odst. 3.1 je Zákazník povinen provést písemně včasnou reklamaci, tj. do dvou (2) měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v odst. 3.1.1 až 3.1.3 těchto Podmínek ze strany Poskytovatele.

Mimo údajů Zákazníka (viz čl. 4. odst. c) Reklamačního řádu) a jednoznačného označení konkrétních skutečností svědčících oprávněnosti uplatňovaného nároku Zákazníka je Zákazník povinen jako součást včasné reklamáce oprávněného nároku na paušální náhradu povinen uvést požadovaný způsob výplaty paušální náhrady - žádost o výplatu. Tato žádost o výplatu musí obsahovat:

- (i) bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo
- (ii) vyjádření souhlasu Zákazníka se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

#### 4. Závěrečná ustanovení

4.1. V otázkách neupravených těmito Podmínkami platí ustanovení smluvní dokumentace Poskytovatele v pořadí závaznosti, jak je definováno Všeobecnými podmínkami společnosti RhinoNetworkSolution s.r.o. v platném znění.

4.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky z části nebo v celém rozsahu. O všech změnách bude Zákazník informován dle ujednání Všeobecných podmínek a platný dokument je vždy zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele

[www.digitalmorava.cz/dokumenty/provozní\\_řády](http://www.digitalmorava.cz/dokumenty/provozní_řády)

4.3. Ujednáním těchto se smluvní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem řídí s účinností od 01.01.2022.