

INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Společnost **kochnet.cz s.r.o.**, tímto samostatným dokumentem plní některé své informační povinnosti podle zákona č. 127/2005 Sb., v účinném znění, vyhlášky č. 58/2022 Sb. a vyhlášky č. 529/2021 Sb., a upřesňuje podmínky přenositelnosti služeb, přičemž používá definice pojmů tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách ke smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb elektronických komunikací (dále jen „**Podmínky**“). Tato informace stává součástí smluvní dokumentace spolu s uzavřením smlouvy postupem dohodnutým či stanoveným Poskytovatelem a je dostupná v uživatelském rozhraní ke stažení.

PRODLOUŽENÍ SMLUV

1. Pokud Smlouva uzavřená na dobu určitou umožňuje automatické prodloužení za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla uzavřena, má Účastník po takovémto automatickém prodloužení právo Smlouvu kdykoli bezplatně vypovědět s nejdéle jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením Smlouvy spolu s vyúčtováním, k čemuž poskytne informace o nevyhodnějších cenách za jím poskytované služby – vše Poskytovatel zveřejňuje vzdáleným přístupem do uživatelského rozhraní Webu.

ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

1. Účastník je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel zajistí, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu (čl. 1.2 Podmínek) tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Poskytovatel poskytne Účastníkovi před změnou i v jejím průběhu odpovídající informace a spolupracuje s přejímajícím poskytovatelem.
2. Pokud je Poskytovatel opouštěným (stávajícím) poskytovatelem, platí:
 - a) Žádost o změnu se podává u přejímajícího (nového) poskytovatele, který též vede postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu. S přejímajícím poskytovatelem si Účastník dohodne datum, ke kterému proběhne změna. Účastník je tímto upozorňován, že musí přejímajícímu poskytovateli sdělit potřebné údaje. Rozsah údajů určuje přejímající poskytovatel, v zákonném minimum:
 - identifikační údaje účastníka,
 - identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu;
 - identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
 - den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
 - ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu; **ověřovacím kódem účastníka poskytovatele služby od Poskytovatele je číslo smlouvy, není-li uvedeno jinak, ověřovací kód účastníka bude Účastníkovi případně potvrzen na základě jeho žádosti;**
 - b) Smlouva s Poskytovatelem skončí na základě žádosti o změnu podle písm. a) okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.
 - c) Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb, nebo balíčku služeb a koncového zařízení. Poskytovatel odmítne žádost o změnu případně, že:
 - eviduje k obdržení ověřovacího kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
 - v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
 - žádost o změnu neobsahuje údaje podle písm. a).
3. Pokud je Poskytovatel přejímajícím (novým) poskytovatelem, platí shora uvedené obdobně (případně v opačných rolích):
 - a) Účastník může požádat Poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a v takovém případě se zaváže uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k Poskytovateli žádá.
 - b) Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka podle předchozího odstavce vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti o změnu a předá mu potřebné informace, včetně informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout. Poskytovatel a opouštěný poskytovatel společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
 - c) Při postupu podle předchozího odstavce je Poskytovatel oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jménem Účastníka požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, k čemuž je třeba součinnosti Účastníka – pokud nebude poskytnuta, hledí se na žádost Účastníka, jako by nebyla.
 - d) Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Účastník je informován, že opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
4. Lhůta pro vyřízení všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele činí 4 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu opouštěným poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele – lhůta může být s Účastníkem dohodnuta jinak. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
5. V případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení je přejímající poskytovatel internetu povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle bodu 2. písm. c) na základě pokynů Účastníka žádost o změnu poskytovatele internetu beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. 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.
6. Je-li to technicky proveditelné a pokud Účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.
7. Kontaktní údaje Poskytovatele pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele internetu jsou uvedeny na Webu.