Edvin
by FASTER CZ

Přenositelnost internetu

Platnost dokumentu od 9. 11. 2026

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

I. 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 Edvin Smart s.r.o., IČO: 26923386, se sídlem Jarní 1064/44g, PSČ 614 00, Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 45094 , osvědčení ČTÚ č. 631 (dále jen „Edvin Smart s.r.o."). 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:

a) účastník

b) přejímající poskytovatel, kterým se rozumí nový poskytovatel služby přístupu k internetu

c) 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 internetu 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").

II. Změna internetu od jiného poskytovatele služeb ke společnosti Edvin Smart s.r.o. jako přejímajícímu poskytovateli

Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě Edvin Smart s.r.o. Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy info@edvin.cz anebo prostřednictvím zákaznické linky. Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň:

a) OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka)

b) identifikaci opouštěného poskytovatele

c) identifikátor služby u opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby)

d) identifikační údaje Účastníka (údaje pro ověření totožnosti)

e) navrhovaný termín, ke kterému chce Účastník uskutečnit změnu poskytovatele služby. Žádost předá Edvin Smart s.r.o. opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů. Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení

společnosti Edvin Smart s.r.o., zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód). Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, Edvin Smart s.r.o. zahajuje technické šetření.

Podle technického šetření Edvin Smart s.r.o. rozhodne, zda navržený termín přenosu, který účastník uvedl v žádosti:

a) potvrdí

b) navrhne nový termín dle technických možností

c) případně žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit. Edvin Smart s.r.o. 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 Edvin Smart s.r.o. 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 Edvin Smart s.r.o. nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby. Nedohodnou-li se Edvin Smart s.r.o. s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej Edvin Smart s.r.o. 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 Edvin Smart s.r.o. snažila 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 Edvin Smart s.r.o.

III. Změna internetu od společnosti Edvin Smart s.r.o. k jinému poskytovateli služeb

Pro Změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od společnosti Edvin Smart s.r.o. k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU kód (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne ve své účastnické smlouvě. Proces Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel, který zašle potřebné údaje společnosti Edvin Smart s.r.o. na e-mailovou adresu info@edvin.cz, výměna podkladů a dohoda o termínu převodu probíhají prostřednictvím této e-mailové adresy. Oznámení o úspěšném provedení převodu se doručuje do datové schránky podle čl. 23.7 VOP. Žádost musí obsahovat alespoň:

a) OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka)

b) jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele internetu

c) navrhovaný termín, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout. Komunikace na této e-mailové adrese je zaznamenávána a uchovávána za účelem řešení reklamací či případného 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 Edvin Smart s.r.o. a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele služby internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči společnosti Edvin Smart s.r.o., které vznikly na základě daného smluvního vztahu. Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva se společností Edvin Smart s.r.o. 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 Edvin Smart s.r.o.

IV. 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.

V. 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. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jehož vybraná ustanovení stanoví náhradu za:

a) zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení

b) zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu

c) nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení. 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).

Závěrečná ustanovení

Edvin Smart s.r.o. 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 https://edvin.cz/dokumenty/, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

Nabývá účinnosti dne 9. 11. 2026