

Podmienky zmeny poskytovateľa internetu

Platné od 26. 3. 2025



Connecting
your world.

Obsah

1	Predmet a pojmy	3
1.1	Predmet	3
1.2	Pojmy	3
2	Zmena poskytovateľa na Telekom.....	3
2.1	Zmluva o zmene poskytovateľa internetu	3
2.2	Uskutočniteľnosť zmeny a termínu	4
2.3	Skončenie Zmluvy o zmene poskytovateľa internetu	5
2.4	Kompenzácia.....	5
3	Zmena poskytovateľa z Telekomu	6
4	Spoločné a záverečné ustanovenia.....	6

1 Predmet a pojmy

1.1 Predmet

Slovak Telekom, a. s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, SR, IČO: 35 763 469, zapísaná v obch. registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, VI. číslo: 2081/B (ďalej len "Podnik" alebo „Telekom“) vydáva tieto osobitné podmienky zmeny poskytovateľa internetu. **Zmena poskytovateľa internetu** je proces, pri ktorom koncový používateľ (zákazník označovaný ako účastník) prechádza od jedného poskytovateľa prístupu k internetu, označovaného ako **odovzdávajúci podnik**, k inému, označovanému ako **prijímajúci podnik**. Poskytovatelia služieb majú v tomto procese zabezpečiť, aby koncoví používatelia mali možnosť zmeniť poskytovateľa služieb bez rizika straty služby, a ak je to technicky možné, mali by zmenu umožniť k dátumu uvedenému v žiadosti koncových používateľov.

Tieto osobitné podmienky bližšie upravujú pravidlá pre zmenu poskytovateľa internetu, ak zmenu poskytovateľa žiada a) Účastník služby prístupu k internetu poskytovanej Telekomom, ako aj b) koncový používateľ, ktorý má záujem stať sa Účastníkom služby prístupu k internetu poskytovanej Telekomom. V súvislosti so zmenou poskytovateľa internetu tieto osobitné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi Účastníkom alebo záujemcom o poskytovanie prístupu k internetu od Telekomu na jednej strane a Telekomom na druhej strane. Postup, práva a povinnosti pri zmene poskytovateľa prístupu k internetu sa riadia zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 137/2024 Z. z. o podrobnostiach týkajúcich sa zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu.

1.2 Pojmy

Na účely týchto osobitných podmienok sú pojmy **Zmena poskytovateľa internetu**, **Odovzdávajúci podnik** a **Prijímajúci podnik** vymedzené v bode 1.1 týchto podmienok. Podľa zákona Prijímajúci podnik riadi proces Zmeny poskytovateľa internetu.

Žiadosť je žiadosť záujemcu o uskutočnenie zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu.

Zmluva o zmene poskytovateľa internetu je zmluva o uskutočnení zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu v zmysle § 89 zákona o elektronických komunikáciách, ktorú uzatvára Prijímajúci podnik so záujemcom, ktorý o zmenu požiadal.

Pojmy, ktoré nie sú definované v týchto osobitných podmienkach, majú rovnaký význam ako je uvedený vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a. s.

2 Zmena poskytovateľa na Telekom

2.1 Zmluva o zmene poskytovateľa internetu

2.1.1 Záujemca, ktorý má zriadenú a poskytovanú službu prístupu k internetu u iného podniku, môže požiadať Podnik o uskutočnenie zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu. Podnik Žiadosť prijme, ak sú z nej zrejmé aspoň tieto údaje:

- Označenie žiadateľa:
meno a priezvisko / obchodné meno;
rodné číslo / IČO;
- Identifikácia Odovzdávajúceho a Prijímajúceho podniku;
- Identifikácia prístupu k internetu, ktorého sa zmena týka, jedinečným identifikátorom určeným Odovzdávajúcim podnikom, ktorý sa uvádza na faktúre za poskytovanie tejto služby;
- súhlas žiadateľa s týmito osobitnými podmienkami.

2.1.2 Na základe doručenej úplnej Žiadosti a po overení totožnosti žiadateľa Podnik uzavrie so žiadateľom Zmluvu o zmene poskytovateľa internetu ako aj zmluvu o poskytovaní služby prístupu k internetu. Na účely uzavretia zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu je Podnik oprávnený žiadať od žiadateľa poskytnutie ďalších potrebných údajov, najmä adresu trvalého bydliska / sídla, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby ako aj štátnu príslušnosť. Podnik

je oprávnený používať osobné údaje uvedené v Žiadosti za účelom overenia splnenia podmienok pre Zmenu poskytovateľa internetu u Odovzdávajúceho podniku a tiež poskytnúť ich Odovzdávávúcemu podniku za účelom uskutočnenia Zmeny poskytovateľa internetu. Podnik bude osobné údaje spracúvať s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.

- 2.1.3 Podnik môže Žiadosť odmietnuť a neuzavrieť so žiadateľom Zmluvu o zmene poskytovateľa internetu z dôvodov podľa § 86 ods. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikáciách (najmä, že zriadenie služby je technicky neuskutočniteľné, záujemca je dlžníkom alebo nesúhlasí s podmienkami).
- 2.1.4 Zmluvou o zmene poskytovateľa internetu sa Podnik zaväzuje žiadateľovi uskutočniť zmenu podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu z Odovzdávajúceho podniku na Podnik ako Prijímajúci. Žiadateľ sa zaväzuje poskytnúť Podniku všetku súčinnosť potrebnú na uskutočnenie požadovanej zmeny. Na ten účel **žiadateľ splnomocňuje Podnik**, aby v jeho mene a na jeho účet požiadal Odovzdávajúci podnik o uskutočnenie Zmeny poskytovateľa internetu.
- 2.1.5 Podnik bezodkladne po uzavretí zmluvy o zmene poskytovateľa internetu informuje o Žiadosti Odovzdávajúci podnik. Podnik sa zaväzuje postupovať v súčinnosti s Odovzdávajúcim podnikom tak, aby došlo k uskutočneniu zmeny poskytovateľa internetu k dátumu uvedenému v Zmluve o zmene poskytovateľa internetu.
- 2.1.6 Lehota pre dotknuté podniky na uskutočnenie všetkých administratívnych a technických činností potrebných na uskutočnenie Zmeny poskytovateľa internetu je 3 pracovné dni odo dňa doručenia žiadosti Odovzdávávúcemu podniku. Podľa zákona prerušenie poskytovania internetu počas procesu Zmeny poskytovateľa nesmie trvať dlhšie ako 1 pracovný deň.
- 2.1.7 Žiadateľ môže odvolať svoju Žiadosť a odstúpiť od Zmluvy o zmene poskytovateľa internetu do dátumu potvrdenia Odovzdávajúcim podnikom, že žiadosť o zmenu akceptuje a neexistujú dôvody na jej odmietnutie; toto potvrdenie prijatia žiadosti sa oznamuje žiadateľovi.
- 2.1.8 Zmena poskytovateľa internetu sa nevťahuje na **balíčky služieb** alebo iné služby, ktoré žiadateľovi poskytuje Odovzdávajúci podnik v súvislosti so službou prístupu k internetu. Po uskutočnení požadovanej zmeny, Podnik poskytne žiadateľovi službu prístupu k internetu na základe a za podmienok zmluvy o poskytovaní služieb uzatvorenej medzi Podnikom a žiadateľom (uzatvorením zmluvy o poskytovaní služieb sa stáva **Účastníkom**).

2.2 Uskutočniteľnosť zmeny a termínu

Zmenu poskytovateľa internetu možno uskutočniť len, ak sú splnené nasledovné podmienky:

- i) Na adrese umiestnenia koncového bodu siete pre prístup k internetu, ktorého sa zmena týka, je poskytovanie služby prístupu k internetu Podnikom technicky realizovateľné a technicky pripravené.
- ii) Uskutočneniu Zmeny poskytovateľa internetu nebráni skoršia neukončená Žiadosť týkajúca sa rovnakého účastníckeho prístupu k internetu (login internet).
- iii) Účastník poskytol súčinnosť potrebnú pre začatie poskytovania služby prístupu k internetu Podnikom, najmä prevzal a inštaloval alebo umožnil inštaláciu koncového zariadenia poskytnutého Podnikom alebo inštaloval koncové zariadenie zodpovedajúce požiadavkám Podniku na poskytovanie služby prístupu k internetu.

Ak je zjavné, že podmienky nevyhnutné pre uskutočnenie Zmeny poskytovateľa internetu nemôžu byť splnené k dátumu dohodnutému v Zmluve o zmene poskytovateľa internetu (vrátane ak Odovzdávajúci podnik alebo iný podnik zúčastnený na zmene oznámi Podniku, že zmena podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu nie je z jeho strany uskutočniteľná v termíne), zmluvné strany sa dohodnú na neskoršom dátume uskutočnenia Zmeny poskytovateľa internetu alebo inom riešení; táto dohoda nemusí byť písomná. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na neskoršom dátume Zmeny poskytovateľa internetu alebo inom riešení bez zbytočného odkladu po tom, ako Podnik upozornil žiadateľa (Účastníka) na nemožnosť uskutočnenia Zmeny poskytovateľa internetu, najviac však do 30 dní od dátumu dohodnutého v Zmluve o zmene poskytovateľa internetu, Zmluva o zmene poskytovateľa internetu zaniká, z dôvodu nemožnosti jej plnenia, a to aj v prípade, že Podnik kontaktoval žiadateľa (Účastníka) neúspešne podľa kontaktných údajov poskytnutých mu žiadateľom na účely Zmeny poskytovateľa internetu.

2.3 Skončenie Zmluvy o zmene poskytovateľa internetu

Zmluva o zmene poskytovateľa internetu zaniká:

- a. odmietnutím zo strany Odovzdávajúceho podniku žiadosti Podniku podanej v mene žiadateľa o uskutočnenie Zmeny poskytovateľa internetu. Ak sa Odovzdávajúci podnik k žiadosti nevyjadril alebo neposkytol Podniku súčinnosť potrebnú pre uskutočnenie Zmeny poskytovateľa internetu ani do 2 pracovných dní odkedy Podnik doručil žiadosť o uskutočnenie zmeny Odovzdávajúcemu podniku, žiadosť o uskutočnenie zmeny sa považuje za neprijatú zo strany Odovzdávajúceho podniku.
- b. odmietnutím aktivácie služby prístupu k internetu zo strany Podniku z dôvodu podľa § 86 ods. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikáciách.

V prípade odmietnutí podľa tohto bodu 2.3 Zmluva o zmene poskytovateľa internetu zaniká ku dňu oznámenia odmietnutia Podnikom žiadateľovi (Účastníkovi).

Ak sa Zmena poskytovateľa internetu neuskutoční do dátumu resp. v termíne uvedenom v Zmluve o zmene poskytovateľa internetu, resp. do neskoršieho dátumu dohodnutého zmluvnými stranami, zmluva o poskytovaní služieb, ktorej predmetom je poskytovanie prístupu k internetu Podnikom Účastníkovi a ktorú zmluvné strany uzatvorili v súvislosti s touto Zmenou poskytovateľa internetu, automaticky zaniká, pokiaľ sa Podnik s Účastníkom nedohodnú inak.

2.4 Kompenzácia

Žiadateľ má právo na kompenzáciu v zmysle § 89 ods. 7 zákona o elektronických komunikáciách a vyhlášky č. 137/2024 Z. z. za každý začatý deň pri:

- a. oneskorení ukončení procesu Zmeny poskytovateľa internetu,
- b. prerušení poskytovania internetu na dlhšie než 1 pracovný deň,
- c. zneužití procesu Zmeny poskytovateľa internetu a nedodržaní podmienok súvisiacich so Zmenou poskytovateľa internetu,
- d. uskutočnení zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu proti vôli žiadateľa (Účastníka), t. j. bez uzatvorenia príslušnej zmluvy s Podnikom.

Zmena je oneskorená, ak nebol dodržaný dohodnutý termín alebo poskytovanie internetu bolo prerušené na viac než 1 pracovný deň. Prvý deň oneskorenia je deň po uplynutí lehoty.

Dôvod kompenzácie		Výška kompenzácie	
Oneskorenie zmeny alebo dlhé prerušenie služby	10 € za každý deň oneskorenia	Od 7. dňa oneskorenia 20 € denne	Maximálne 150 € celkovo
Nevyžiadaná zmena poskytovateľa	30 € denne		Maximálne 300 € celkovo
Zneužitie procesu zmeny	30 € za každé porušenie		

Žiadosť o kompenzáciu s uvedením požadovanej formy kompenzácie podáva žiadateľ u Podniku. Ak žiadateľ súhlasí, Podnik mu môže poskytnúť kompenzáciu aj v nepeňažnej forme zodpovedajúcej príslušnej hodnote napr. ako zľavu z ceny služieb.

Kompenzáciu poskytne žiadateľovi podnik, ktorý spôsobil porušenie procesu Zmeny poskytovateľa internetu, v lehote podľa vyhlášky, ktorá je 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.

3 Zmena poskytovateľa z Telekomu

- 3.1 Účastník zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu uzavretej s Podnikom požiada o Zmenu poskytovateľa internetu Prijímajúci podnik v súlade s podmienkami daného podniku. Podnik spolupracuje s Prijímajúcim podnikom tak, aby došlo k Zmene poskytovateľa internetu k požadovanému dátumu a bez prerušenia, pokiaľ je to technicky uskutočniteľné.
- 3.2 Podnik ako Odovzdávajúci podnik poskytuje Účastníkovi službu prístupu k internetu ďalej za rovnakých podmienok, za akých ju Účastníkovi poskytoval na základe zmluvy platnej v deň uzatvorenia zmluvy o uskutočnení zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu s Prijímajúcim podnikom, až do dňa nasledujúceho po dni, v ktorom službu prístupu k internetu začne Účastníkovi poskytovať Prijímajúci podnik. Uplynutím dňa, v ktorom Prijímajúci podnik aktivuje Účastníkovi svoju službu prístupu k internetu, zaniká zmluva s Odovzdávajúcim podnikom o poskytovaní služby v danom koncovom bode siete.
- 3.3 Zánikom zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu úspešnou Zmenou poskytovateľa internetu zanikajú, v zmysle podmienok danej zmluvy, zmluvy od nej závislé, najmä nájom koncového zariadenia (napr. HAG/ONT) a poskytovanie služieb z balíka služieb, pokiaľ sa Podnik s Účastníkom nedohodnú inak.
- 3.4 Ak nedôjde k úspešnej aktivácii služby prístupu k internetu u Prijímajúceho podniku, pokračuje zmluva o poskytovaní služby prístupu k internetu ďalej za nezmenených podmienok až do jej riadneho ukončenia napr. výpoveďou alebo ďalšou Zmenou poskytovateľa internetu.

4 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 4.1 Ak žiadateľ súčasne so Zmenou poskytovateľa internetu žiada o prenos čísla prideleného k hlasovej službe, ktorá je poskytovaná v tom istom koncovom bode (prenos čísla medzi pevnými sieťami), na prenos čísla sa uplatnia lehoty podľa právnych predpisov platné pre zmenu poskytovateľa služby internetového prístupu, t.j. prenos čísla sa neuskutoční skôr než Zmena poskytovateľa internetu.
- 4.2 Proces Zmeny poskytovateľa internetu sa končí úspešnou aktiváciou služby prístupu k internetu u Prijímajúceho podniku.
- 4.3 Ak sa zmena podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu uskutočnila proti vôli žiadateľa alebo Účastníka, tento má právo na vrátenie poskytovania služby prístupu k internetu k Odovzdávajúcemu podniku (obnovenie pôvodnej služby) a na kompenzáciu (bod 2.4 týchto podmienok).
- 4.4 Práva a povinnosti neupravené v týchto podmienkach sa primerane spravujú Všeobecnými podmienkami pre poskytovanie verejných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“), s ktorými je možné sa oboznámiť na internetovej stránke Podniku www.telekom.sk alebo na predajných miestach Podniku.
- 4.5 Podnik je oprávnený jednostranne aktualizovať a meniť tieto osobitné podmienky v rozsahu a z dôvodov stanovených vo Všeobecných podmienkach. Zmenu osobitných podmienok a dátum účinnosti nových osobitných podmienok Podnik zverejní vhodným spôsobom (napr. na miestach predaja, na internetovej stránke ST a pod.) a v primeranej lehote pred dňom účinnosti zmeny, najneskôr však v deň predchádzajúci dňu účinnosti zmeny.
- 4.6 Tieto osobitné podmienky nadobudnú **účinnosť 26. 3. 2025.**

V Bratislave, dňa 25. 3. 2025.

Slovak Telekom, a. s.