

## Změna poskytovatele

Informace ohledně možné změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle §34a) zákona 127/2005. Tento postup není povinný, je to jen možnost. Při změně můžete postupovat jako dosud, tedy že si objednáte nové připojení a staré vypovíte.

Co je změna poskytovatele internetových služeb dle §34a) zákona?

Jedná se o postup přechodu od stávajícího poskytovatele (opouštěný) k novému poskytovateli (přejímající). Cílem je zajistit plynulost služby, kdy opouštěný poskytovatel vypíná službu až okamžikem dokončení přechodu. Tedy po potvrzení od přejímajícího poskytovatele, že ke změně došlo.

Zákon změnu poskytovatele uvádí jako **Institut změny poskytovatele**. Jak celý proces funguje?

Posláním žádosti o poskytování služby přejímajícímu (novému) poskytovateli, která musí konkrétně obsahovat, že zákazník hodlá využít Institutu změny poskytovatele dle §34a) Zákona o elektronických komunikacích. Způsob komunikace mezi operátory určuje opouštěný poskytovatel. Zákazník dále komunikuje pouze s přejímajícím poskytovatelem.

Přejímající poskytovatel do 1 pracovního dne informuje opouštěného operátora o změně poskytovatele.

Opouštěný poskytovatel do 1 pracovního dne objednávku potvrdí či zamítne (pouze vyhláškou vyjmenované důvody) a informuje, zda je služba součástí balíčku. Přejímající poskytovatel do 3 pracovních dnů, v případě, že je ukončovaná služba součástí balíčku, změnu potvrdí, zruší nebo uvede nové datum přenosu.

Pro využití tzv. Institutu změny poskytovatele je potřeba ze strany Účastníka (zákazníka, zájemce) uvést

- a) své identifikační údaje
- b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
- c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout
- e) ověřovací kód OKU pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu

Při využití institutu změny poskytovatele dle §34a):

Pokud je poskytována služba součástí balíčku, Institut řeší pouze přenos služby internetu.

Ostatní služby budou buď ukončeny nebo zpoplatněny, a to podle konkrétní situace. Situaci je třeba řešit s opouštěným poskytovatelem v souladu s platnou smluvní dokumentací. Přechod mezi operátory dle §34a) zákona neřeší vypořádání závazků, vyplývajících ze smluvní dokumentace. Před přechodem tedy doporučujeme ověřit si, zda Vaše smlouva neobsahuje

jakýkoliv závazek, který by pak opouštěný poskytovatel mohl vymáhat. Uvedené závazky lze najít ze zákona u všech operátorů ve smluvních dokumentech včetně příloh a Všeobecných podmínek.

Změna funguje jen v témže místě a převímací poskytovatel musí být schopen technicky zajistit připojení v daném místě.

Lhůta pro přenos je otázkou dohody účastníka s převímacím poskytovatelem. Může a nemusí to být v řádu dnů. Přerušování dodávky poskytování služeb nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

Paušální náhrady zákazníkovi náleží v případě, že nedojde ke změně poskytovatele v dohodnutých termínech.

Při porušení povinností na straně opouštěného/převímacího poskytovatele má účastník nárok na náhradu 200 Kč za započatý den prodlení, od šestého dne 400 Kč. Účastník musí o úhradu paušálních náhrad požádat. V případě sporu, kdo je na vinně, se bude postupovat podle obecné legislativy.