

# Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách

verze F22.07.01

## 1. Předmět

Tento dokument podává informace o postupu změny poskytovatele služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě Smlouvy.

### 2. Přenositelnost telefonního čísla („Portace“)

**2.1** V případě, že máte zájem používat hlasovou službu (telefon), kterou poskytujeme, můžete nás požádat, abychom u opouštěného poskytovatele zařídili zrušení a plynulý přechod k nám.

**2.2** Pro zpracování vaší žádosti o změnu poskytovatele budeme od vás potřebovat zákonem požadované údaje, zejména **ověřovací kód** pro změnu poskytovatele služby Portace, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě (tzv. OKU, popř. číslo smlouvy), dále **identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby** (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa) a **termín**, k němuž navrhujete změnu uskutečnit. Současně od vás můžeme požadovat ověření totožnosti.

**2.3** Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli.

**2.4** Neodmítne-li ji, neprodleně po obdržení jeho odpovědi provedeme ověření, zda a za jakých podmínek vám můžeme hlasovou službu zřídit. Podle výsledku šetření vámi navržený termín změny potvrdíme, nebo navrhne dle možností nový, příp. žádost zrušíme, nelze-li službu zřídit.

**2.5** Ke změně poskytovatele dojde v termínu, který si s vámi vzájemně potvrdíme (liší-li se od termínu navrženého ve vaší žádosti, oznámíme aktualizaci opouštěnému poskytovateli). Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí 1 pracovní den.

**2.6** V případě, že jste u opouštěného poskytovatele využívali předplacené služby (kredit), požádejte jej nejpozději do 30 dnů ode dne úspěšné Portace o vrácení zůstatku předplatného. Opouštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného.

**2.7** V případě, že jste u opouštěného poskytovatele ukončili smlouvu výpovědí ze své strany, platí minimální zaručená doba 1 měsíce ode dne zániku smlouvy, po kterou je opouštěný operátor povinen vámi užívané telefonní číslo držet pro případnou realizaci Portace, pokud jste se tohoto práva při výpovědi výslovně nevzdali.

### 3. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu („Migrace“)

**3.1** V případě, že máte zájem používat službu přístupu k internetu, kterou poskytujeme, můžete nás požádat, abychom u opouštěného poskytovatele zařídili zrušení a plynulý přechod k nám.

**3.2** Pro zpracování vaší žádosti o změnu poskytovatele budeme od vás potřebovat zákonem požadované údaje, zejména **ověřovací kód** pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě (popř. číslo smlouvy), dále **identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby** (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa) a **termín**, k němuž navrhujete změnu uskutečnit. Současně od vás můžeme požadovat ověření totožnosti.

**3.3** Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli.

**3.4** Neodmítne-li ji, neprodleně po obdržení jeho odpovědi provedeme ověření, zda a za jakých podmínek vám můžeme službu přístupu k internetu zřídit. Podle výsledku šetření vámi navržený termín změny potvrdíme, nebo navrhne dle možností nový, příp. žádost zrušíme, nelze-li službu zřídit.

**3.5** Ke změně poskytovatele dojde v termínu, který si s vámi vzájemně potvrdíme (liší-li se od termínu navrženého ve vaší žádosti, oznámíme aktualizaci opouštěnému poskytovateli). Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí 1 pracovní den.

**3.6** Pokud máte službu, kterou k nám chcete převést, v balíčku se zařízením či jinými službami opouštěného poskytovatele, může mít změna poskytovatele dopady na další součásti balíčku a vaše závazky k opouštěnému poskytovateli (zrušení služby, změna ceny nebo povinnost doplatit cenu za dotované koncové zařízení). Pokud nás o existenci balíčku nebo doplatku za zařízení opouštěný poskytovatel informuje v odpovědi na žádost o změnu poskytovatele, do 3 pracovních dnů poté mu podle vašeho pokynu oznámíme zrušení žádosti či její potvrzení (s příp. úpravou termínu změny poskytovatele po jeho vzájemném potvrzení). Jestliže ani ve lhůtě dle předchozí věty od vás neobdržíme pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele máme potvrdit i v případě, že rušená služba je v balíčku nebo je požadován doplatek, jsme oprávněni žádost zrušit.

### 4. Náhrada za zpoždění nebo zneužití při přenosu služby

**4.1** Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke zpoždění při provádění změny nebo zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výše paušální náhrady je stanovena příslušným právním předpisem (Vyhláška č. 529/2021 Sb.), přičemž paušální náhrada činí 200 Kč za den, počínaje 6. dnem 400 Kč za den zpoždění.

## 5. Ostatní

**5.1** Tento dokument je účinný od 1. července 2022.