

Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách TKR Jašek, s.r.o. a FixPro,z.s.

1. Předmět

Tento dokument podává informace o postupu změny poskytovatele služeb elektronických komunikací poskytovatelů na základě Smlouvy za účelem splnění informační povinnosti podle zákona č. 127/2005 Sb., ve znění účinném od 01.01.2022, vyhlášky č. 58/2022 Sb. a vyhlášky č. 529/2021 Sb., přičemž používá definice pojmů tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“). Tato informace se stává součástí smluvní dokumentace spolu se schválením smlouvy postupem dohodnutým či stanoveným Poskytovatelem a je dostupná na www stránkách Poskytovatele (<https://www.tkrjasek.cz/> – Kontakt – Veřejné dokumenty) ke stažení v aktuálním znění.

2. Přenositelnost telefonního čísla (dále také jen „Portace“)

- 2.1** Uživatel je oprávněn změnit poskytovatele hlasové služby (telefon). Poskytovatel zajistí, aby Uživatel, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby hlasové služby (viz odst. 4 VP) tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
- 2.2** V případě, že jste u opuštěného poskytovatele využívali předplacené služby (kredit), požádejte jej nejpozději do 30 dnů ode dne úspěšné Portace o vrácení zůstatku předplatného. Opuštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného.
- 2.3** V případě, že jste u opuštěného poskytovatele ukončili smlouvu výpovědí ze své strany, platí minimální zaručená doba 1 měsíce ode dne zániku smlouvy, po kterou je opuštěný 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 (dále také jen „Migrace“)

- 3.1** Uživatel je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel zajistí, aby Uživatel, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu (viz odst. 4 VP) tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

4. Společné podmínky pro Portaci a Migraci

- 4.1** Stávající Poskytovatel poskytne Uživateli před změnou i v jejím průběhu odpovídající informace a spolupracuje s přejímajícím poskytovatelem.
- 4.2** Pokud je Poskytovatel opuštěným (stávajícím) poskytovatelem, platí:
- 4.2.1** Žádost o Portaci / Migraci se podává u přejímajícího (nového) poskytovatele, který též vede postup Portace / Migrace. S přejímajícím poskytovatelem si Uživatel dohodne datum, ke kterému proběhne změna. Uživatel je tímto upozorňován, že musí přejímajícímu poskytovateli sdělit potřebné údaje. Rozsah údajů určuje přejímající poskytovatel, v zákonem minimu: a) identifikační údaje Uživatele; b) identifikační údaje opuštěného Poskytovatele; c) identifikaci služeb, které mají být předmětem Portace / Migrace; d) den, ke kterému má Portace / Migrace proběhnout; e) ověřovací kód pro Portaci / Migraci vydaný opuštěným Poskytovatelem: ověřovacím kódem Uživatele pro Portaci / Migraci je číslo Smlouvy, není-li uvedeno jinak. Ověřovací kód Uživatele bude Uživateli případně potvrzen na základě jeho žádosti;
- 4.2.2** Smlouva s opuštěným Poskytovatelem skončí na základě žádosti o Portaci / Migraci podle bodu 4.2.1 okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí opuštěného Poskytovatele o aktivaci služby.
- 4.2.3** Opuštěný Poskytovatel žádost o Portaci / Migraci ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle opuštěný Poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení. Opuštěný Poskytovatel odmítne žádost o Portaci / Migraci v případě, že: a) eviduje k obdržení ověřovacího kódu pro Portaci / Migraci jinou žádost; b) v žádosti o Portaci / Migraci je neplatný ověřovací kód; c) žádost o Portaci / Migraci neobsahuje údaje podle bodu 4.2.1.
- 4.3** Pokud je Poskytovatel přejímajícím (novým) poskytovatelem, platí shora uvedené obdobně (případně v opačných rolích):
- 4.3.1** Uživatel může požádat přejímajícího Poskytovatele o Portaci / Migraci a v takovém případě se zaváže uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k přejímajícímu Poskytovateli žádá.
- 4.3.2** Přejímající Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Uživatele o Portaci / Migraci vyrozumí opuštěného poskytovatele a předá mu potřebné informace, včetně informace o dni, ke kterému má Portace / Migrace proběhnout. Přejímající Poskytovatel a opuštěný poskytovatel společně neprodleně ověří možnost provedení Portace / Migrace.
- 4.3.3** Při postupu podle předchozího bodu je Přejímající Poskytovatel oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než požádá opuštěného poskytovatele o Portaci / Migraci, k čemuž je třeba součinnosti Uživatele – pokud nebude poskytnuta, hledí se na žádost Uživatele, jako by nebyla.
- 4.3.4** Přejímající Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Uživatelem. Uživatel je informován, že opuštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího Poskytovatele. Přerušování poskytování služby během Migrace nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 4.4** Lhůta pro vyřízení všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele činí 4 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o Portaci / Migraci – lhůta může být s Uživatelem dohodnuta jinak.
- 4.5** Pokud má Uživatel službu, kterou hodlá převést, v balíčku se zařízením či jinými službami opuštěného poskytovatele, může mít změna poskytovatele dopady na další součásti balíčku a závazky Uživatele k opuštěnému Poskytovateli (zrušení služby, změna ceny nebo povinnost doplatit cenu za dotované koncové zařízení). Pokud přejímajícího poskytovatele o existenci balíčku nebo doplatku za zařízení opuštěný poskytovatel informuje v odpovědi na žádost o Portaci / Migraci, do 3 pracovních dnů poté mu podle pokynu Uživatele dojde k oznámení zrušení žádosti či její potvrzení (s příp. úpravou termínu změny poskytovatele po jeho vzájemném potvrzení). Jestliže ani ve lhůtě dle předchozí věty přejímající Poskytovatel neobdrží pokyn, zda žádost o změnu Poskytovatele má potvrdit i v případě, že rušená služba je v balíčku nebo je požadován doplatek, je přejímající Poskytovatel oprávněn žádost zrušit. Od obdržení objednávky změny Poskytovatele nebo sdělení nového data opuštěnému Poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
- 4.6** Je-li to technicky proveditelné a pokud Uživatel nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel realizaci změny poskytovatele za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

5. Náhrada za zpoždění nebo zneužití při přenosu služby

- 5.1** Uživatel má právo na paušální náhradu: a) pokud dojde ke zpoždění při provádění změny; b) zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opuštěného poskytovatele služby; c) dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť.
- 5.2** Výše paušální náhrady je stanovena příslušným právním předpisem (aktuálně vyhláška č. 529/2021 Sb.), přičemž paušální náhrada:
- 5.2.1** při zpoždění při provádění Portace / Migrace činí 200 Kč za den, počínaje 6. dnem trvání prodlení při provádění Portace / Migrace k internetu činí 400 Kč za den zpoždění;
- 5.2.2** při zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opuštěného poskytovatele služby činí 600 Kč za každý započatý den trvání stavu způsobeného zneužitím při Portaci / Migraci;
- 5.2.3** při nedodržení termínů opravy a instalace činí 200 Kč za každý započatý den prodlení, avšak zároveň platí, že pokud je podle smlouvy ujednána sankce Uživatele (či obdobné právo Poskytovatele) pro případ, že Uživatel neposkytne součinnost při provedení opravy a instalace, která je vyšší než 200 Kč, náleží Uživateli za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového sankčního plnění (které náleží Poskytovateli), ale nejvýše však 1000 Kč; dále počínaje 6. dnem trvání prodlení při nedodržení termínu opravy a instalace činí náhrada 400 Kč za započatý den prodlení.

5. Ostatní

Uživatel uvedením svého podpisu níže potvrzuje, že se seznámil s informacemi o Změně poskytovatele služeb a o paušálních náhradách již před uzavřením Smlouvy s výše uvedeným Poskytovatelem, že této informaci porozuměl a že byl informován o možnosti její dostupnosti a stažení.

Informace ke smluvní dokumentaci

Při uzavírání této Smlouvy, na základě které Vám budeme poskytovat naše služby, obdržíte kompletní smluvní dokumentaci, se kterou se seznámíte před uzavřením Smlouvy, v tištěné podobě, **budete-li to vyžadovat**.

V opačném případě si s sebou odnášíte v listinné podobě dokumenty: a) Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; b) Shrnutí smlouvy; c) Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací. Všechny ostatní dokumenty Vám prezentované a platné v době při uzavření Smlouvy Vám zašleme v elektronickém formátu .pdf na e-mail, který jste uvedli ve Smlouvě, nejpozději do dne aktivace první služby. Na www stránkách Poskytovatele (<https://www.tkrjasek.cz/> – Kontakt – Veřejné dokumenty) je ke stažení v aktuálním znění veškerá smluvní dokumentace.

Potvrzuji, že jsem byl seznámen s rozsahem, obsahem a způsobem doručení smluvní dokumentace související s uzavřenou Smlouvou a umístěním aktuální podoby smluvní dokumentace na internetu a o možnosti jejího stažení.

Dne: _____ převzal: