



*...dokonalé spojení*

### **Informace o postupu při změně poskytovatele služby a informace k právu na paušální náhradu**

Zákazníci, kteří odebírají hlasové služby nebo služby přístupu k internetu, jsou nově oprávněni využít regulovaný proces změny poskytovatele. Níže uvádíme informace pro případ změny poskytovatele hlasové služby nebo služby přístupu k internetu, která probíhá v souladu s obecně závaznými právními předpisy, především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Poskytovatel zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

Pokud chce účastník změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede minimálně:

- identifikační údaje účastníka - jméno, příjmení, datum narození, bydliště,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele,
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele,
- den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout,
- ověřovací kód (OKU) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.

Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyzoomí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.

Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby. Pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, má se za to, že o změnu poskytovatele nepožádal.

Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti



*...dokonalé spojení*

s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění. Výše náhrad je následující:

a) pokud dojde ke změně poskytovatele služby Internet se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč;

b) při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výši paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele přístupu k internetu;

c) pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Ale jestliže má poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý dne prodlení místo paušální náhrady uvedené shora, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč (v součtu); počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý dne prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku tím není dotčeno.

Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.

Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena v opatření obecné povahy vydaným ČTÚ.

**Kontaktní údaje poskytovatele pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele služby:**

**SUPRO, spol. s r o.**

Sídlo: Moravní nábřeží 126, 686 01 Uherské Hradiště

Kancelář: Přemysla Otakara II. 2476, 688 01 Uherský Brod

Tlf.: +420 576 013 215, +420 605 289 433

E-mail: [supro@supro.cz](mailto:supro@supro.cz)