

TNtech, s.r.o., Květná 301, 330 33 Město Touškov
tel. 373 700 300
www.tntech.cz, info@tntech.cz

Změna poskytovatele služby přístupu k Internetu

Uživatel služby přístupu k Internetu má dle zákona právo poskytovatele změnit. Od 1. 7. 2022 platí zákonem daný proces.

Proces změny poskytovatele se řídí platnými předpisy, a to zejména:

- Zákonem č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích
- Vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- Vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady

(všechny předpisy jsou veřejně dostupné na Internetu)

Shrnutí důležitých informací

Uživatel podává žádost k novému poskytovateli (tzv. přejímající poskytovatel), který za něj přenos kompletně zajistí.

Žádost musí obsahovat:

- identifikační údaje žadatele
- identifikační údaje stávajícího poskytovatele (tzv. opouštěný poskytovatel)
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele
- datum změny

Změna trvá 4 pracovní dny - začíná se počítat okamžikem objednání přenosu přejímajícím poskytovatelem u opouštěného poskytovatele. Uživatel si ale může zvolit i jiný, pozdější termín.

Ověřovací kód musí být součástí smlouvy. V našem případě je ve smlouvě i dostupný v zákaznickém portálu. Případně vám kód sdělíme.

Paušální náhrada a její výše

• Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že v rámci portace nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde:

1. ke zpoždění (dále jen „zpoždění“);
2. ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby (dále jen „zneužití“); nebo
3. k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace (dále jen „nedodržení termínu práce“).

Výše paušální náhrady činí:

1. při zpoždění 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč. Je-li převáděno současně více čísel u jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než 10 čísel, snižuje se výše paušální náhrady podle předchozí věty tohoto odstavce za jedenácté a každé další číslo na polovinu;
2. při zneužití 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím;
3. v případě nedodržení termínu práce: 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

Podmínky přiznání paušální náhrady

1. Předpokladem pro přiznání paušální náhrady je podání včasné písemné žádosti o přiznání paušální náhrady (dále jen „žádost“). Podání žádosti je možné na adrese sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu či klientské zóny účastníka. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny v odst. 1.1. Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací společnosti ABCD (dále jen „všeobecné podmínky“).
2. Žádost účastníka musí být odůvodněna tak, aby bylo zřejmé, z jakého důvodu účastník o přiznání paušální náhrady žádá (odst. 10.1. těchto podmínek). V žádosti uvede účastník také číslo bankovního účtu, na který poskytovatel náhradu v souladu s těmito podmínkami vyplatí. Žádost vyřídí poskytovatel do 1 měsíce od doručení.

Vyplacení paušální náhrady

1. Bude-li žádost účastníka shledána oprávněnou, bude účastníkovi paušální náhrada poskytnuta do 1 měsíce ode dne vyřízení žádosti, a to přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování (či vyúčtováních, pakliže částka, která má být vrácena účastníkovi, převyšuje cenu účtovanou v následujícím vyúčtování; formou postupných zápočtů oproti vyúčtování bude postupováno až do úplného umoření takové pohledávky účastníka za poskytovatelem), je-li takové vyúčtování vystavováno poskytovatelem v souladu se smlouvou službě, která byla předmětem portace, nebo u které se změnil poskytovatel služby k žádosti účastníka, a není-li s účastníkem dohodnuto jinak.
2. Jedná-li se o částku vyšší, než je účtovaná cena služeb v následujícím zúčtovacím období (či obdobích), nebo poskytovatel takové vyúčtování účastníkovi nevystavuje, uhradí poskytovatel tuto částku účastníkovi v hotovosti v sídle poskytovatele nebo převodním příkazem na účastníkem k tomu účelu sdělený účet, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.

Tyto informace jsou platné od dne 15. 8. 2024.