

# Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách

## 1. Úvod

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

## 2. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu § 34a zákona 127/2005 Sb. ZEK.

- 2.1. V případě, že máte zájem používat službu přístup k internetu, který poskytuje společnost 4M Rožnov NET s.r.o. (**přejímající**), můžete nás písemně nebo emailově 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 a to:
  - **ověřovací kód účastníka (OKU)** pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě (popř. číslo smlouvy)
  - **identifikační údaje opouštěného poskytovatele** služby přístupu k internetu
  - **identifikaci rušené služby** jako je její číslo a u služby v pevném místě také adresa
  - **termín**, k němuž navrhujete změnu poskytovatele služby uskutečnit
  - **současně** od vás můžeme požadovat ověření totožnosti
- 2.3. Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. 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 navrhneme dle možností nový, příp. žádost zrušíme, nelze-li službu zřídit.
- 2.4. 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.
- 2.5. Pokud máte službu, kterou k nám chcete převést, (balíčkovou službu ani se zařízením opouštěného poskytovatele společnost 4M Rožnov NET s.r.o. neposkytuje) 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 zařízení).
- 2.6. V případě, že bude potřeba poskytnout další informace, zejména v případě, že zákazník u opouštěného poskytovatele využívá služby v rámci balíčku, poskytne zákazník nezbytnou součinnost. 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.
- 2.7. Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nelze zpoplatnit!

## 3. Paušální náhrada pro zákazníka za zpoždění nebo zneužití při přenosu služby

- 3.1. 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.
- 3.2. Náhradu uživatel uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.
- 3.3. Výše paušální náhrady je stanovena příslušným právním předpisem (Vyhláška č. 529/2021 Sb.), přičemž:
  - 3.3.a. náhrada při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady **200 Kč** za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši **400 Kč**.
  - 3.3.b. Náhrada při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady **600 Kč** za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
  - 3.3.c. Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace: nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady **200 Kč** za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok poskytovatel, pokud mu uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši **400 Kč**; stejná náhrada náleží poskytovateli, pokud trvá prodlení uživatele s poskytnutím součinnosti.
- 3.4. O paušální náhradu musí zákazník požádat a podmínkou pro uplatnění náhrady je součinnost zákazníka.

## 4. Závěr

- 4.1. 4M Rožnov NET s.r.o. jako opouštěný poskytovatel určuje způsob komunikace pro přejímající poskytovatele formou e-mailových objednávek, poslaných na adresu info@4mroznov.net
- 4.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli aktualizovat a měnit tento dokument z části nebo v celém rozsahu. O všech změnách bude Uživatel informován dle ujednání Smluvních podmínek a platný dokument je vždy zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele.
- 4.3. Tento dokument je účinný od 1.1.2025.