

## **Změna poskytovatele služby internet – postup pro účastníka**

**Podle novely zákona 127/2005 Sb. Z 18. 10. 2021, která je účinná od 1. 1. 2022, dochází k úpravě pravidel při změně poskytovatele služby internet.**

### **Změna poskytovatele**

Cílem novely je zajistit kontinuitu služby, tzn. opouštěný poskytovatel vypíná službu až okamžikem dokončení přenosu, přičemž přejímající poskytovatel musí potvrdit, že ke změně došlo.

Velkoobchodní poskytovatel je povinen poskytovat součinnost při přenosu služby.

Účastník může komunikovat jen s přejímajícím poskytovatelem.

### **Lhůty pro komunikaci**

Přejímající poskytovatel musí informovat opouštěného poskytovatele do jednoho pracovního dne.

Opouštěný poskytovatel informaci potvrdí, nebo zamítne do jednoho pracovního dne. Musí také informovat, zda je služba součástí balíčku.

Přejímající poskytovatel do tří pracovních dnů v případě, že je služba součástí balíčku, změnu potvrdí, zruší, nebo uvede nové datum přenosu.

### **Lhůty pro přenos**

Dohoda účastníka s přejímajícím poskytovatelem může, ale nemusí být v řádu dnů.

Přerušování poskytování služeb nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

### **Žádost účastníka o změnu**

Účastník v žádosti uvede alespoň:

- Své identifikační údaje
- Identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
- Identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- Den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout
- Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu

## **Úhrada nákladů**

Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádí opouštěný / přejímající na své náklady. To neznamená, že se nemohou účtovat instalační nebo servisní poplatky, ale to, že nelze načítovat administrativu spojenou s komunikací při změně.

Účastník má nárok na paušální náhrady v případě nedodržení lhůt, ale pouze v případě, že on sám poskytuje účinnost.

## **Právo na paušální náhradu**

Při porušení povinností na straně opouštěného / přejímajícího má účastník nárok na náhradu 200 Kč za započatý den prodlení. Od šestého dne pak 400 Kč.

Paušální náhrada není automatická, účastník o ni musí požádat.

V případě sporu se bude postupovat podle obecné legislativy.

Za nedodržení termínu opravy a instalace se bude účtovat 200 Kč za započatý den prodlení, pokud nemá podnikatel ve smlouvě nárok na smluvní pokutu od účastníka za nesoučinnost – potom má účastník nárok na stejnou částku, nejvýše 1 000 Kč / den.