

Informace k využití změny poskytovatele podle § 34a zákona 127/2005 Sb.

Informace pro uživatele

V případě, že máte zájem používat službu přístupu k internetu, kterou poskytujeme, můžete nás požádat, abychom u opouštěného poskytovatele zařídili zrušení a plynulý přechod k nám.

Pro zpracování vaší žádosti o změnu poskytovatele budeme od vás potřebovat zákonem požadované údaje, zejména ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě (popř. číslo smlouvy), dále identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa) a termín, k němuž navrhujete změnu uskutečnit. Současně od vás můžeme požadovat ověření totožnosti.

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.

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). Přerušeni služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí 1 pracovní den.

Pokud máte službu, kterou k nám chcete převést, v balíčku se zařízením 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 koncové zařízení). 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.

HoralNET s.r.o. jako přejímající poskytovatel komunikuje s opouštěným poskytovatelem podle ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb. a příslušné vyhlášky Českého telekomunikačního úřadu.

Informace pro přejímající poskytovatele

HoralNET s.r.o. jako opouštěný poskytovatel určuje způsob komunikace pro přejímající poskytovatele formou e-mailových objednávek, zaslaných na adresu info@horalnet.cz.

Paušální náhrady pro uživatele při porušení povinností na straně opouštěného/přijímajícího poskytovatele (vyhláška č. 529/2021 Sb.)

Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přijímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu:

- (1) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
- (2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
- (3) Je-li současně převáděno více čísel jednoho uživatele a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.

Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Nedodrží-li poskytovatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží uživateli za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč.