

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona 127/2005 Sb.

- 1) Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
- 2) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.
- 3) 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, a
 - ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.
- 4) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 5) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 6) Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady.
- 7) Účastník 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 přejímajícího 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 stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11, zákona 127/2005 Sb., přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Informace pro přejímající poskytovatele: Orka systems s.r.o. jako opouštěný poskytovatel určuje způsob komunikace pro přejímající poskytovatele formou e-mailových objednávek, zaslaných na adresu info@rapidnet.cz

Paušální náhrady k přenesení internetové služby dle vyhl. č. 529/2021 Sb.

Vyhláška určuje výši paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

- 1) Účastník má právo na náhradu při porušení povinností na straně opouštěného / převíjajícího poskytovatele v případě nedodržení sjednaných, nebo zákonem daných termínů. Náhrady účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel
- 2) Výše paušálních náhrad jsou stanoveny vyhláškou Ministerstva spravedlnosti takto:
 - 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.
 - Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
 - 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.
- 3) O paušální náhradu musí účastník požádat. Podmínkou pro uplatnění náhrady je součinnost účastníka.
- 4) Případné spory mezi poskytovatelem a uživatelem týkající se paušálních náhrad rozhoduje v souladu s § 129 odst.1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, Český telekomunikační úřad (ČTÚ). Účastník, který je spotřebitelem, může u ČTÚ využít také možnost mimosoudního řešení sporu v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Paušální náhrady při nedodržení termínů opravy a instalace dle § 3 vyhl. č. 529/2021 Sb.

- 1) Nedodržel-li poskytovatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) sjednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel 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 účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.
- 2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.