

## **Informace o změně poskytovatele služby přístupu k internetu a o přenositelnosti telefonního čísla pevné linky**

### **SPOJE.NET s.r.o. jako přejímající poskytovatel služby**

Účastník, který hodlá se SPOJE.NET s.r.o. uzavřít Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, může SPOJE.NET s.r.o. jakožto přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu či telefonního čísla pevné linky (dále jen „služby“) požádat o zajištění změny poskytovatele služby. V žádosti uvede alespoň:

- své identifikační údaje,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby,
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby,
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“),
- datum, ke kterému má změna poskytovatele služby proběhnout.

SPOJE.NET s.r.o. je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby; neposkytne-li Účastník na výzvu SPOJE.NET s.r.o. potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby nepožádal.

SPOJE.NET s.r.o. do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti Účastníka o změnu poskytovatele služby, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.

Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se SPOJE.NET s.r.o. a Účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele služby opouštěným poskytovatelem služby od SPOJE.NET s.r.o.

Opouštěný poskytovatel žádost ze strany SPOJE.NET s.r.o. do jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení potvrdí nebo odmítne. Spolu s potvrzením zašle SPOJE.NET s.r.o. informaci, zda je dotčená služba součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, a to v případě, že Účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace.

Opouštěný poskytovatel služby odmítne objednávku změny poskytovatele služby v případě, že:

- eviduje k obdrženému OKU pro změnu poskytovatele služby jinou objednávku změny poskytovatele služby,
- je v objednávce změny poskytovatele služby neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby,
- objednávka změny poskytovatele služby neobsahuje správné identifikační údaje.

SPOJE.NET s.r.o. zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby od SPOJE.NET s.r.o. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

Proces změny poskytovatele služby je ukončen aktivací služby ze strany SPOJE.NET s.r.o.

SPOJE.NET s.r.o. neprodleně informuje opouštěného poskytovatele služby o aktivaci služby. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

### **SPOJE.NET s.r.o. jako opouštěný poskytovatel služby**

Ustanovení pojednávající o jednání opuštěného poskytovatele služeb se použijí i v případě, kdy opouštěným poskytovatelem je SPOJE.NET s.r.o.

#### **1) Paušální náhrada a její výše**

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

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

#### **2) Výše paušální náhrady činí:**

- **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;
- **při zneužití:** 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím;
- **v případě nedodržení termínu práce:** 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

#### **3) Podmínky přiznání paušální náhrady**

- Předpokladem pro přiznání paušální náhrady je podání včasné písemné žádosti o přiznání paušální náhrady (dále jen „žádost“). Podání žádosti je možné na adrese pobočky poskytovatele, a to **Patočkova 1471/77, 169 00 Praha 6 - Břevnov**, nebo prostřednictvím e-mailu **hepdesk@spoje.net**.
- Žádost účastníka musí být odůvodněna tak, aby bylo zřejmé, z jakého důvodu účastník o přiznání paušální náhrady žádá. 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.

#### 4) Vyplacení paušální náhrady

- 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.
- 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 na pobočce poskytovatele nebo převodním příkazem na účastníkem k tomu účelu sdělený účet, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.