

Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Vydal BlučinaNet s.r.o. s platností od 1.1.2022

1. Změna poskytovatele služby přístupu k síti internet dle §34a) zákona 127/2005

Co je specifikace změny poskytovatele dle §34a) zákona?

Jedná se o postup přechodu od stávajícího poskytovatele (opouštěný poskytovatel) k novému poskytovateli (přejímající poskytovatel). Cílem je zajistit kontinuitu služby, tzn. opouštěný poskytovatel vypíná službu až okamžikem dokončení přechodu. Tzn. po potvrzení od přejímajícího poskytovatele, že ke změně došlo.

Jakým způsobem zákazník žádá o využití Institutu změny poskytovatele ?

Posláním žádosti o poskytování služby přejímajícímu poskytovateli. Žádost musí výslovně obsahovat, že identifikovaný zákazník hodlá využít institutu změny poskytovatele dle §34a) Zákona o elektronických komunikacích. Způsob komunikace mezi operátory určuje opouštěný poskytovatel.

Jak celý proces změny poskytovatele funguje?

Zákazník u přejímajícího (budoucího) poskytovatele objedná službu. Zákazník komunikuje pouze s tímto přejímajícím poskytovatelem. Ukončení smlouvy u stávajícího (opouštěného) poskytovatele řeší za zákazníka přejímající poskytovatel.

Přejímající poskytovatel do 1 pracovního dne informuje opouštěného operátora o změně poskytovatele.

Opouštěný poskytovatel do 1 dne objednávku potvrdí, nebo zamítne (pouze vyhláškou vyjmenované důvody) a informuje, zda je služba součástí balíčku.

Přejímající poskytovatel do 3 pracovních dnů, v případě, že je ukončovaná služba součástí balíčku, změnu potvrdí, zruší nebo uvede nové datum přenosu.

Jaké jsou minimální náležitosti objednávky s využitím tzv. Institutu změny poskytovatele?

Účastník v žádosti uveden alespoň:

- své identifikační údaje, OKU (ověřovací kód účastníka) kod u stávajícího poskytovatele
- 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 KPPI pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu

Co je třeba si při využití institutu změny poskytovatele dle §34a) zákona uvědomit?

- Pokud je poskytovaná služba součástí balíčku, Institut řeší pouze přenos služby internetu. Ostatní služby budou buď ukončeny nebo zpoplatněny, a to podle konkrétní situace. Situaci je třeba řešit s opouštěným poskytovatelem v souladu s platnou smluvní dokumentací.
- Přechod mezi operátory dle §34a) zákona neřeší vypořádání závazků, vyplývajících ze smluvní dokumentace. Před přechodem tedy doporučujeme ověřit si, zda Vaše smlouva neobsahuje jakýkoliv závazek, který by pak opouštěný poskytovatel mohl vymáhat. Uvedené závazky lze najít ze zákona u všech operátorů ve smluvních dokumentech včetně příloh a Všeobecných podmínek.

Kde najdu ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby?

Ověřovací kód naleznete ve smluvní dokumentaci, konkrétně na předávacím protokolu služby v kolonce Číslo služby. V případě nejistoty Vám jej sdělí po ověření identity naše Centrum péče o zákazníka.

Jaká je lhůta pro přenos?

Lhůta pro přenos je otázkou dohody účastníka s přejímajícím poskytovatelem. Může a nemusí to být v řádu dnů. Přerušení dodávky poskytování služeb nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

Co jsou paušální náhrady a jaká je jejich výše?

Paušální náhrady, které zákazníkovi náleží v případě, že nedojde ke změně poskytovatele v dohodnutých termínech.

Při porušení povinností na straně opouštěného/přejímajícího poskytovatele má účastník nárok na náhradu 150 Kč za započatý den prodloužení, od šestého dne 180 Kč. Účastník musí o úhradu paušálních náhrad požádat. V případě sporu, kdo je na vinné, se bude postupovat podle obecné legislativy.

Jaké je kontaktní místo pro využití institutu změny poskytovatele dle §34a) zákona?

Kontaktním místem je Centrum péče o zákazníky, konkrétně email: obchod@blucina.net

Tyto podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2022.