

Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách

verze 06.08.2024

1. Předmět

Tento dokument podává informace o postupu změny poskytovatele služeb elektronických komunikací (jímž je **NOEL, s.r.o.**) poskytovaných na základě Smlouvy za účelem splnění informační povinnosti podle zákona č. 127/2005 Sb., ve znění účinném od 01.01.2022, vyhlášky č. 58/2022 Sb. a vyhlášky č. 529/2021 Sb., přičemž používá definice pojmů tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**VOP**“). Tato informace stává součástí smluvní dokumentace spolu se schválením smlouvy postupem dohodnutým či stanoveným poskytovatelem a je dostupná v uživatelském rozhraní ke stažení vždy v aktuálním znění.

2. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu („**Migrace**“)

- Uživatel je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel zajistí, aby každý Uživatel, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu (ČL 4 VOP) tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Poskytovatel poskytne Uživateli před změnou i v jejím průběhu odpovídající informace a spolupracuje s přejímajícím poskytovatelem.
- Pokud je Poskytovatel opouštěným (stávajícím) poskytovatelem, platí:
 - Žádost o změnu se podává u přejímajícího (nového) poskytovatele, který též vede postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu. S přejímajícím poskytovatelem si Uživatel dohodne datum, ke kterému proběhne změna. Uživatel je tímto upozorňován, že musí přejímajícímu poskytovateli sdělit potřebné údaje. Rozsah údajů určuje přejímající poskytovatel, v zákonném minimum:
 - identifikační údaje Uživatel;
 - 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; **ověřovacím kódem Uživatel poskytovatele služby od Poskytovatele je číslo smlouvy, není-li uvedeno jinak, ověřovací kód Uživatele bude Uživateli případně potvrzen na základě jeho žádosti;**
 - Smlouva s Poskytovatelem skončí na základě žádosti o změnu podle písm. a) okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.
 - Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb, nebo balíčku služeb a koncového zařízení. Poskytovatel odmítne žádost o změnu případně, že:
 - eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
 - v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
 - žádost o změnu neobsahuje údaje podle písm. a).
- Pokud je Poskytovatel přejímajícím (novým) poskytovatelem, platí shora uvedené obdobně (případně v opačných rolích):
 - Uživatel může požádat Poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a v takovém případě se zaváže uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k Poskytovateli žádá.
 - Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Uživatele podle předchozího odstavce vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti o změnu a předá mu potřebné informace, včetně informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout. Poskytovatel a opouštěný poskytovatel společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
 - Při postupu podle předchozího odstavce je Poskytovatel oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než jménem Uživatele požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, k čemuž je třeba součinnosti Uživatele – pokud nebude poskytnuta, hledí se na žádost Uživatele, jako by nebyla.
 - Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Uživatelem. Uživatel je informován, že opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- Lhůta pro vyřízení všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele činí 4 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu opouštěným poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele – lhůta může být s Uživatelem dohodnuta jinak.
- Pokud má Uživatel službu, kterou hodlá převést, v balíčku se zařízením či jinými službami opouštěného poskytovatele, může mít změna poskytovatele dopady na další součásti balíčku a závazky Uživatele k opouštěnému poskytovateli (zrušení služby, změna ceny nebo povinnost doplatit cenu za dotované koncové zařízení). Pokud přejímajícího poskytovatele o existenci balíčku nebo doplatku za zařízení opouštěný poskytovatel informuje v odpovědi na žádost o změnu poskytovatele, do 3 pracovních dnů poté mu podle pokynu Uživatele dojde k oznámení zrušení žádosti či její potvrzení (s příp. úpravou termínu změny poskytovatele po jeho vzájemném potvrzení). Jestliže ani ve lhůtě dle předchozí věty poskytovatel neobdrží pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele má potvrdit i v případě, že rušená služba je v balíčku nebo je požadován doplatek, je poskytovatel oprávněn žádost zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
- Je-li to technicky proveditelné a pokud Uživatel nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

4. Náhrada za zpoždění nebo zneužití při přenosu služby

- Uživatel má právo na paušální náhradu:
 - pokud dojde ke zpoždění při provádění změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nebo
 - při zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby, nebo
 - pokud dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť, nebo poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatelem služby přístupu k internetu.
- Výše paušální náhrady je stanovena příslušným právním předpisem (aktuálně vyhláška č. 529/2021 Sb.), přičemž paušální náhrada:
 - při zpoždění při provádění změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí 200 Kč za den, počínaje 6. dnem trvání prodlení při provádění změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí 400 Kč za den zpoždění;
 - při zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby činí 600 Kč za každý započatý den trvání stavu způsobeného zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu; a konečně
 - při nedodržení termínů opravy a instalace činí 200 Kč za každý započatý den prodlení, avšak zároveň platí, že pokud je podle smlouvy ujednána sankce Uživatele (či obdobné právo poskytovatele) pro případ, že Uživatel neposkytne součinnost při provedení opravy a instalace, která je vyšší než 200 Kč, náleží Uživateli za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového sankčního

plnění (které náleží poskytovateli), ale nejvýše však 1000 Kč; dále počínaje 6. dnem trvání prodlení při nedodržení termínu opravy a instalace činí náhrada 400 Kč za započatý den prodlení.

5. Ostatní

1. Datum účinnosti tohoto dokumentu je od 6. srpna 2024.

Uživatel uvedením svého jména a příjmení (hůlkovým písmem) a svým podpisem potvrzuje, že se seznámil s touto informací již před uzavřením smlouvy s výše uvedeným poskytovatelem a že této informaci porozuměl a byl informován o možnosti její dostupnosti a stažení.

V dne

Převzal