

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu dle §34a) zákona 127/2005

Informace pro zákazníky

Zákazník, který chce přejít k novému poskytovateli MaRcom-Eko s.r.o., (přejímající poskytovatel) s využitím ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb.:

1. Objedná požadované služby u MaRcom-Eko s.r.o. (Posláním žádosti o poskytování služby přejímajícímu poskytovateli).
2. Účastník v žádosti uveden alespoň:
 - a) své identifikační údaje
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout
 - e) ověřovací kód KPPI pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu
3. Uzavře smlouvu s MaRcom-Eko s.r.o. o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
4. Zákazník poskytne potřebnou nezbytnou součinnost a to zejména, že zákazník u opouštěného poskytovatele využívá služby v rámci balíčku služeb.

MaRcom-Eko s.r.o. jako přejímající poskytovatel komunikuje s opouštěným poskytovatelem dle §34a) zákona 127/2005 a příslušné vyhlášky Českého telekomunikačního úřadu.

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 200 Kč za započatý den prodlení, od šestého dne 400 Kč. Účastník musí o úhradu paušálních náhrad požádat. V případě sporu se bude postupovat podle obecné legislativy.

Informace pro přejímající poskytovatele

MaRcom-Eko s.r.o. jako opouštěný poskytovatel určuje způsob komunikace pro přejímající poskytovatele formou e-mailových objednávek, zaslaných na adresu prevod@marcomnet.cz.

Otázky a odpovědi

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

Jedná se o postup přechodu od stávajícího poskytovatele (opouštěný) k novému poskytovateli (přejímající). Cílem je zajistit kontinuitu služby, tzn. opouštěný poskytovatel deaktivuje 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 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 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?

1. Účastník v žádosti uveden alespoň:
 - a) své identifikační údaje
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout
 - e) 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?

- a. Pokud je poskytovaná služba součástí balíčku, Institut řeší pouze přenos služby internetu. Ostatní služby budou ukončeny nebo zpoplatněny, a to podle konkrétní situace. Situaci je třeba řešit s opouštěným poskytovatelem v souladu s platnou smluvní dokumentací.
- b. 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?

Pokud není ověřovací kód ve smluvní dokumentaci nebo v předávacím protokolu, kontaktujte svého stávajícího poskytovatele s žádostí o sdělení nebo zaslání ověřovacího kódu.

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 200 Kč za započatý den prodlení, od šestého dne 400 Kč. Účastník musí o úhradu paušálních náhrad požádat. V případě sporu se bude postupovat podle obecné legislativy.

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

Kontaktním místem je Zákaznické centrum MARCOMNET, konkrétně email: prevod@marcomnet.cz