

## Změna poskytovatele služby přístupu k Internetu

Uživatel služby přístupu k Internetu má dle zákona právo poskytovatele změnit. Od 1. 1. 2022 platí zákonem daný proces.

Proces změny poskytovatele se řídí platnými předpisy, a to zejména:

- Zákonem č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích
- Vyhláškou č. 33/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- Vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady

(všechny předpisy jsou veřejně dostupné na Internetu)

### Shrnutí důležitých informací

Uživatel podává žádost k novému poskytovateli (tzv. přejímající poskytovatel), který za něj přenos kompletně zajistí.

Žádost musí obsahovat:

- identifikační údaje žadatele,
- identifikační údaje stávajícího poskytovatele (tzv. opouštěný poskytovatel),
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele,
- datum změny.

Změna trvá 4 pracovní dny - začíná se počítat okamžikem objednání přenosu přejímajícím poskytovatelem u opouštěného poskytovatele. Uživatel si ale může zvolit i jiný, pozdější termín.

Ověřovací kód musí být součástí smlouvy. Případně vám kód sdělíme.

### Paušální náhrada

Při nedodržení termínů námi poskytovateli má uživatel právo na paušální náhradu škody.

Výše náhrady je 200 Kč za každý započatý den, počínaje šestým dnem pak 400 Kč za každý započatý den.

Podrobnosti najdete ve vyhlášce o určení výše paušální náhrady - viz výše.