

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Digifly s.r.o. jako přejímající poskytovatel služby

Účastník, který hodlá s Digifly s.r.o. uzavřít Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací může Digifly s.r.o., jakožto přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu požádat o zajištění změny poskytovatele přístupu k internetu. V žádosti uvede alespoň:

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

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

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

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

Opouštěný poskytovatel žádost ze strany Digifly s.r.o. do jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení potvrdí nebo odmítne. Spolu s potvrzením zašle Digifly s.r.o. informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu 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 internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:

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

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

Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu ze strany Digifly s.r.o..

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

2. Digifly s.r.o. jako opouštěný poskytovatel služby

Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i v případě, kdy opouštěným poskytovatelem je Digifly s.r.o..

3. Paušální náhrada a její výše

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

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

Výše paušální náhrady činí:

1. *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;*
2. *při zneužití 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím;*
3. *případě nedodržení termínu práce: 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6.*

dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

4. Podmínky přiznání paušální náhrady

- 1. Předpokladem pro přiznání paušální náhrady je podání včasné písemné žádosti o přiznání paušální náhrady (dále jen „žádost“). Podání žádosti je možné na adrese sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu či klientské zóny účastníka. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny v odst. 1.1. Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Digifly s.r.o. (dále jen „všeobecné podmínky“).*
- 2. Žádost účastníka musí být odůvodněna tak, aby bylo zřejmé, z jakého důvodu účastník o přiznání paušální náhrady žádá (odst. 10.1. těchto podmínek). 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.*

5. Vyplacení paušální náhrady

- 1. 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 umožení 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.*
- 2. 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 v sídle poskytovatele nebo převodním příkazem na účastníkem k tomu účelu sdělený účet, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.*