

## **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a podmínky paušálních náhrad pro zákazníky spotřebitele**

V souladu s § 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a vyhláškou č. 58/2022 Sb. umožňujeme zákazníkům spotřebitelům změnu poskytovatele služby přístupu k internetu bez zbytečných průtahů a v souladu s platnými právními předpisy.

### **Jak postupovat při změně poskytovatele?**

Připravte si svůj ověřovací kód účastníka (dále jen OKU). U nás ho najdete na Popisu služby a na faktuře za služby o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tento kód je nutný pro změnu poskytovatele.

### **Podání žádosti novému poskytovateli**

Žádost o změnu poskytovatele podáváte u svého nového (přejímajícího) poskytovatele. Ten následně zahájí proces přenosu služby a komunikuje s námi přes e-mail [info@pilsfree-servis.cz](mailto:info@pilsfree-servis.cz), jako se „stávajícím poskytovatelem“.

Pro žádost jsou vyžadovány minimálně 4 z těchto 5 údajů:

- a) identifikační údaje účastníka,
- 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 účastníka (OKU)

### **Potvrzení a provedení změny**

Po obdržení oznámení o změně poskytovatele potvrzujeme přenos služby a zajišťujeme, aby přerušení služby nepřesáhlo jeden pracovní den, pokud je to technicky možné. Samotná změna proběhne nejpozději do 30 pracovních dnů od podání žádosti.

**Změna poskytovatele je bez poplatku.** Další informace ohledně změny poskytovatele naleznete v našich Všeobecných obchodních podmínkách.

### **Nárok účastníka na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním**

Spotřebitel má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele, a dále pokud dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., v platném znění. Právo na náhradu škody podle NOZ tím není dotčeno.

### **Náhrada při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu**

- 1) Dojde-li k ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
- 2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
- 3) Náhrada při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

### **Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace**

- 1) Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.
- 2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

### **Podmínky vzniku nároku na náhradu**

Uplatnění oprávněné reklamace služby přenesení čísla, či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, či zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu, či nedodržení termínů opravy a instalace v termínu do dvou měsíců od výskytu uvedené vady služby, s uvedením čísla účtu, kam náhradu vyplatit. Reklamace této vady služby bude poskytovatelem vyřízena do jednoho měsíce od doručení reklamace služby. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Tato pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2026.