

Institut změny poskytovatele pro nového zákazníka služby přístupu k síti internet

Institut změny poskytovatele služby přístupu k síti internet je definován v Zákoně o elektronických komunikacích. Jeho cílem je zákazníkovi usnadnit přechod k novému poskytovateli.

Základní informace

- zákazník může využít institut změny poskytovatele od 1.1.2022
- zákazník může komunikovat pouze s přejímajícím poskytovatelem (Web4Soft Internet s.r.o.) a Web4Soft Internet s.r.o. vyřídí s opouštěným poskytovatelem všechny náležitosti
- cílem institutu změny poskytovatele je zajistit kontinuitu služby – opouštěný poskytovatel vypíná službu až okamžikem dokončení přenosu, což znamená až po potvrzení ze strany Web4Soft Internet s.r.o.

Jak využít institut změny poskytovatele pro nového zákazníka

- zákazník kontaktuje Web4Soft Internet s.r.o. s žádostí o využití institutu změny poskytovatele služby internet
- do žádosti zákazník uvede minimálně tyto údaje:
 - 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, ve kterém má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout
 - e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydané opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu
- zákazník podepíše smlouvu, kterou připraví Web4Soft Internet s.r.o. na základě dohodnutých podmínek
- Web4Soft Internet bude komunikovat s opouštěným poskytovatelem a zajistí přechod na novou službu přístupu k síti internet

Paušální náhrady pro zákazníka při porušení povinností na straně opouštěného / přejímajícího poskytovatele

Zákazník má právo na náhradu při porušení povinností na straně opouštěného / přejímajícího operátora. Jedná o nedodržení sjednaných, nebo zákonem daných termínů. Náhrady zákazník uplatňuje u operátora, který povinnosti nedodržel.

- 200 Kč za každý započatý den prodlení, od šestého dne prodlení 400 Kč
- o paušální náhradu musí zákazník požádat
- podmínkou pro uplatnění náhrady je součinnost zákazníka