

Převod služby od vašeho současného poskytovatele

Zveřejnění podmínek Změny poskytovatele služby přístupu k internetu § 34a ZEK 127/2005 Sb.

Pokud budete chtít změnit poskytovatele **a naše služba odpovídá převáděné službě (tedy je to technicky možné – viz § 34a Zákona o elektronických komunikacích)**, provedeme tento převod ve spolupráci s vaším stávajícím poskytovatelem.

Jak na to?

1. Nejprve si od vašeho stávajícího poskytovatele vyžádejte identifikaci služby, kterou chcete převést. Dále si vyžádejte OKU kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (nezaměňovat s OKU kódem pro přenos telefonního čísla).

2. Pomůžeme vám vyplnit žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

K přijetí vaší žádosti potřebujeme:

- vaše osobní údaje
- identifikaci stávajícího poskytovatele i rušené služby, dále přesnou adresu, kde je služba poskytována (**zajišťujeme výhradně služby v pevném místě**) včetně OKU kódu (ověřovací kód účastníka) - tyto informace naleznete ve vaší smlouvě. Pokud byla služba zřízena před rokem 2022, získáte tyto informace u vašeho stávajícího poskytovatele (např. v elektronické samoobsluze, klientském rozhraní či ve zvláštním oznámení, případně si je vyžádejte).
- ověření vaší totožnosti;
- vámi navržený termín změny;
- v případě potřeby práce technika u vás požadujeme vaši součinnost na místě.

3. Obstarání odpovědi stávajícího poskytovatele

Nejpozději pracovní den následující po obdržení vaší úplné žádosti předáme objednávku stávajícímu poskytovateli, který má povinnost reagovat do jednoho pracovního dne poté.

Žádost zrušíme, pokud ji váš poskytovatel odmítne z těchto důvodů: nemůže identifikovat rušenou službu, v žádosti chybí správný OKU kód, k němuž OKU již eviduje jinou žádost.

4. Potvrzení změny a jejího termínu s vámi

Odpoví-li stávající poskytovatel, že **rušená služba je součástí balíčku**, podle vašeho pokynu mu žádost potvrdíme či zrušíme (neobdržíme-li váš pokyn nejpozději do 3 pracovních dnů od obdržení informace o balíčku od stávajícího poskytovatele, jsme oprávněni žádost zrušit).

Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového datu vašemu stávajícímu poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů. Proces této změny je ukončen aktivací služby u naší společnosti a my neprodleně informujeme vašeho stávajícího poskytovatele o aktivaci služby.

Po obdržení odpovědi stávajícího poskytovatele provedeme technické šetření o konkrétních možnostech zřízení služby Alf servis a podle výsledku šetření vámi navržený termín potvrdíme, anebo navrhneme jiný, příp. žádost zrušíme, **nelze-li službu z technických důvodů zřídit**.

Liší-li se vzájemně potvrzený termín od termínu navrženého ve vaší žádosti, oznámíme aktualizaci stávajícímu poskytovateli.

5. Uskutečnění změny

- K aktivaci naší služby Alf servis dojde v termínu, který jsme s vámi potvrdili. K témuž dni stávající poskytovatel ukončí svoji službu. Přerušeni služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.
- Dojde-li v důsledku porušení povinností naší společnosti k prodlení se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, jejímu zneužití nebo k prodlení s opravou a instalací služby při takové změně, **máte jako účastník právo na paušální náhradu za těchto podmínek:**

Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální úhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Tyto podmínky jsou v souladu s § 34a ZEK 127/2005 Sb. a Vyhláškou č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

INFORMACE PRO PŘEJÍMAJÍCÍHO OPERÁTORA

poskytovatel: Focus Provider s.r.o.

sídlo: Na Hřebenkách 815/130, Smíchov, 150 00 Praha 5

IČO: 09897488

Kontakty pro zajištění přenosu služby pevného přístupu k internetu a pro komunikaci mezi poskytovateli:

e-mail: podpora@alfservis.cz

kontaktní tel.: 515 532 600