

Informace pro zákazníky ohledně přenositelnosti čísel

Zákazník, který chce přejít k poskytovateli VEJNET.CZ, s.r.o. (přejímající) s využitím ustanovení § 34 zákona 127/2005 Sb. („ZEK“):

- 1) objedná žádané služby u VEJNET.CZ, s.r.o.
- 2) uvede informace, které se týkají smlouvy u opouštěného poskytovatele, v rozsahu nejméně:
 - a. své identifikační údaje
 - b. identifikační údaje podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“),
 - c. číslo, o jehož přenesení žádá,
 - d. ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby a
 - e. den, ke kterému má přenos čísla proběhnout; přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby.
- 3) podepíše smlouvu s VEJNET.CZ, s.r.o. o veřejně dostupné službě elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti
- 4) V případě, že bude potřeba poskytnout další informace, zejména v případě, že zákazník u opouštěného poskytovatele využívá služby v rámci balíčku, poskytne zákazník nezbytnou součinnost.

VEJNET.CZ, s.r.o. jako přejímající poskytovatel komunikuje s opouštěným poskytovatelem podle ustanovení § 34 zákona 127/2005 Sb. a příslušné vyhlášky.

Informace pro zákazníky ohledně změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Zákazník, který chce přejít k poskytovateli VEJNET.CZ, s.r.o. (přejímající) s využitím ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb. („ZEK“):

- 1) objedná žádané služby u VEJNET.CZ, s.r.o.
- 2) uvede informace, které se týkají smlouvy u opouštěného poskytovatele, v rozsahu nejméně:
 - 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

3) podepíše smlouvu s VEJNET.CZ, s.r.o. o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

4) V případě, že bude potřeba poskytnout další informace, zejména v případě, že zákazník u opouštěného poskytovatele využívá služby v rámci balíčku, poskytne zákazník nezbytnou součinnost.

VEJNET.CZ, s.r.o. jako přejímající poskytovatel komunikuje s opouštěným poskytovatelem podle ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb. a příslušné vyhlášky.

Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu

dle § 34 odst. 11 a § 34a odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích („ZEK“) a Vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady

INTERNET § 34 odst. 11 ZEK

Pokud dojde k přenesení telefonního čísla k novému poskytovateli služeb má Účastník právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě, zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis – viz vyhláška 529/2021 Sb. níže.

VoIP § 34a odst. 11 ZEK

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11 – viz vyhláška 529/2021 Sb. níže, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu:

Čl. 1 Výše náhrady

(1) Dojde-li k přenesení čísla nebo 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) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.

(4) Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

(5) 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 1 000 Kč.

(6) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

Čl.2. Podmínky vzniku nároku na náhradu

Podmínkou vzniku nároku na náhradu dle Čl.1 je včasné 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. Reklamacе této vady služby bude Operátorem vyřízena do jednoho měsíce od doručení reklamace služby. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Změna poskytovatele služby je bezplatná.

Informace pro přejímající poskytovatele

VEJNET.CZ, s.r.o. jako opouštěný poskytovatel určuje způsob komunikace pro přejímající poskytovatele formou e-mailových objednávek, poslaných na adresu prenos-sluzby@vejnet.cz.

VEJNET.CZ s.r.o.