

# Informace a podmínky změny poskytovatele Internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb. a vyhlášky č. 58/2022 Sb.

## Informace pro účastníky/zákazníky

Zákazník, který chce přejít ke společnosti DKOM s.r.o. jako novému poskytovateli internetové služby (přejímající) s využitím ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb. a vyhlášky č. 58/2022 Sb.:

- 1) Objedná požadovanou službu z nabídky DKOM s.r.o.
- 2) Uvede informace, které se týkají smlouvy u opouštěného poskytovatele, minimálně v rozsahu:
  - 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 DKOM 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 služeb (např. s IPTV), poskytne zákazník nezbytnou součinnost.

**DKOM s.r.o. jako přejímající poskytovatel komunikuje s opouštěným poskytovatelem podle ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb. a vyhlášky č. 58/2022 Sb. Českého telekomunikačního úřadu.**

## **Podmínky pro určení výše paušální náhrady**

Zákazník má právo na finanční náhradu, pokud **v souvislosti se změnou poskytovatele Služby** dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele Služby, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, a to následovně:

Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

- a) Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení
- b) Zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu
- c) Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení.

Paušální náhradu zákazník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu u je Účastník/Zákazník povinen provést písemně **včasnou reklamaci**, tj. do dvou (2) měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v části a) až c).

### **Informace pro přejímající poskytovatele Internetu**

DKOM s.r.o. v případě, že je opouštěným poskytovatelem, určuje způsob komunikace pro přejímající poskytovatele, elektronická adresa pro objednávky na změnu je: [info@dkom.cz](mailto:info@dkom.cz)

Komunikace je zahájena a vedena výhradně přes tuto e-mailovou adresu. Komunikace na této e-mailové adrese je zaznamenávána a uchovávána za účelem řešení reklamací či případné prokázání vyloučení odpovědnosti k náhradě škody v důsledku porušení povinností vyplývajících ze zákonných ustanovení v souvislosti se změnou Poskytovatele služby přístupu k internetu. Uvedená e-mailová adresa je obsluhována v pracovních dnech od 09:00 do 17:00. Pokud podání nesplňuje uvedená kritéria, žádost bude odmítnuta.