# Informace k využití změny poskytovatele podle § 34a zákona 127/2005 Sb.

## Informace pro přejímající poskytovatele

Arsecom služby, s.r.o., IČ: 03664660, jako opouštěný poskytovatel určuje způsob komunikace pro přejímající poskytovatele formou e-mailových objednávek, poslaných na adresu info@hermanice.info. Pokud není na smlouvě výslovně uveden ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, použije se jako kód variabilní symbol uvedený na smlouvě.

## Informace pro zákazníky

Zákazník, který chce přejít k poskytovateli Arsecom služby, s.r.o., IČ: 03664660, (přejímající) s využitím ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb.:

1. objedná žádané služby u Arsecom služby, 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 (OKU kód)
   (f) podepíše smlouvu s Arsecom služby, s.r.o.o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
3. 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

Arsecom služby, s.r.o., IČ: 03664660, jako přejímající poskytovatel komunikuje s opouštěným poskytovatelem podle ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb. a příslušné vyhlášky Českého telekomunikačního úřadu.

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

1. Zákazník má právo na náhradu při porušení povinností na straně opouštěného/přejímajícího poskytovatele v případě nedodržení sjednaných, nebo zákonem daných termínů
2. Náhrady zákazník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel
3. Podmínkou pro uplatnění náhrady je součinnost zákazníka
4. O paušální náhradu musí zákazník požádat

### Výše paušálních náhrad jsou stanoveny vyhláškou č. 529/2021 Sb. takto:

#### Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

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.

**Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu**

1. 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.

**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.