

Informace ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu účastníkem smlouvy (Ověřovací kód účastníka)

Každý Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

Pokud hodláte změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, můžete **od 1.1.2022** požádat poskytovatele služby přístupu k internetu, se kterým hodláte uzavřít smlouvu (tzv. „přejímajícího poskytovatele“) o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

Za tím účelem předejte přejímajícímu poskytovateli ve své žádosti alespoň:

- a) své identifikační údaje,
- b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu – OVANET a.s.,
- c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
- e) **ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu** vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu, společností OVANET a.s.

Tento ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu doplňujeme do Vaší smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu („ověřovací kód“), uzavřené se společností OVANET a.s. Jde o číslo Vaší smlouvy uzavřené s naší společností, které se nachází v záhlaví Vaší smlouvy. Tento ověřovací kód naleznete u nových zákazníků služby přístupu k internetu ve Smlouvě. Jako náš stávající zákazník služby přístupu k internetu jste byli o tomto ověřovacím kódu řádně informováni. V případě, že kód nemůžete dohledat, obraťte se pro získání kódu na naši zákaznickou podporu na níže uvedených kontaktech.

ZÁKAZNICKÁ PODPORA

Tel: +420 555 135 050 (od 07:30 do 16:00)

GSM: +420 731 621 050 (od 07:30 do 16:00)

Email: helpdesk@ovanet.cz (nonstop)

Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení uvedené žádosti účastníka, vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Nový poskytovatel Vámi navržený termín uskutečnění změny potvrdí, nebo navrhne nový, nebo žádost zruší pro nemožnost zřízení služby. Neobdrží-li opouštěný poskytovatel do 3 pracovních dnů ode dne, kdy sdělil novému poskytovateli informaci o existenci balíčku převáděných služeb, potvrzení žádosti nového poskytovatele, dojde ke zrušení žádosti. K aktivaci služby nového poskytovatele a současně k ukončení služby opouštěného poskytovatele dojde v termínu, který byl dohodnut s novým poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po doručení žádosti účastníka opouštěnému poskytovateli, prostřednictvím nového poskytovatele. Úpravu doručené žádosti lze zohlednit, jen bude-li novým poskytovatelem doručena opouštěnému poskytovateli nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele. Přerušeni služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.



V případě, že nedojde ke změně poskytovatele v dohodnutých termínech náleží zákazníkovi paušální náhrady, ve výši uvedené samostatně na webových stránkách OVANET a.s. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady.

Podrobnější informace k přenosu Vašeho telefonního čísla najdete v našich Obchodních podmínkách umístěných na webu www.ovanet.cz v článku 11.16.

Informace o právu na paušální náhradu, včetně její výše dle vyhlášky č. 529/2021 Sb. najdete na webových stránkách OVANET a.s., https://ovanet.cz/wp-content/uploads/2022/05/2021_12_31_Information_about_the_right_to_a_lump_sum_compensation.pdf.

OVANET a.s.