

## Netax profi s.r.o.

Na Horečkách 173, 747 64 Budišovice | IČO: 19406037  
www.netaxprofi.cz

# Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

V souladu s § 34a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a vyhláškou č. 58/2022 Sb. zde naleznete potřebné informace pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

## Kontaktní údaje pro komunikaci ve věci změny poskytovatele

- **E-mail:** prenos@netaxprofi.cz
- **Telefon:** 732 886 741
- **Adresa:** Netax profi s.r.o., Na Horečkách 173, 747 64 Budišovice

## Postup, pokud chcete přejít od Netax profi k jinému poskytovateli

*(Jste náš zákazník a chcete změnit poskytovatele internetu.)*

- **Vyžádejte si u nás ověřovací kód (OKU)**, pokud jej nemáte uveden ve své smlouvě nebo jejím dodatku. OKU vám zašleme do 1 pracovního dne na e-mail uvedený ve smlouvě. Žádost zašlete na prenos@netaxprofi.cz s uvedením svého jména a klientského čísla.
- **Obrat'te se na vámi zvoleného nového (přijímajícího) poskytovatele** a podejte u něj žádost o změnu poskytovatele. V žádosti uveďte ověřovací kód (OKU).
- **Veškerou další komunikaci se stávajícím poskytovatelem zajišťuje přijímající poskytovatel.** Vy už nemusíte nic dalšího sami obstarávat.
- **Termín změny** si domluvíte s přijímajícím poskytovatelem. Naším cílem je minimalizovat dobu, po kterou bude přístup k internetu nedostupný – v ideálním případě nepřesahuje 1 pracovní den.

## Postup, pokud chcete přejít k Netax profi od jiného poskytovatele

- Vyžádejte si u svého stávajícího (opouštěného) poskytovatele **ověřovací kód (OKU)**.
- Kontaktujte nás na prenos@netaxprofi.cz nebo telefonicky na 732 886 741. Uveďte ověřovací kód (OKU), jméno, adresu instalace, kontaktní e-mail a telefon, požadovaný tarif a předpokládaný termín přechodu.
- Domluvíme termín přechodu a zajistíme veškerou komunikaci s vaším stávajícím poskytovatelem.

## Role poskytovatelů při změně

- **Opouštěný poskytovatel** (od kterého účastník odchází) – po obdržení žádosti od přijímajícího poskytovatele potvrdí migraci a koordinuje technické odpojení.
- **Přijímající poskytovatel** (ke kterému účastník přechází) – přijímá žádost od účastníka, komunikuje s opouštěným poskytovatelem a zajišťuje zřízení nové služby.

## Paušální náhrady při změně poskytovatele internetu

V souladu s § 34a odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb. a vyhláškou č. 529/2021 Sb. máte právo na paušální náhradu v níže uvedených případech.

## Kdy máte právo na paušální náhradu

- **Změna poskytovatele se zpožděním** oproti termínu domluvenému s přejímajícím poskytovatelem.
- **Zneužití přenosu / změny poskytovatele** v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele bez vašeho výslovného souhlasu.
- **Nedodržení dohodnutého termínu opravy nebo instalace** v souvislosti se změnou poskytovatele.

## Výše paušálních náhrad

Výše paušální náhrady je stanovena vyhláškou č. 529/2021 Sb. v rozsahu **100 Kč až 1 000 Kč za den** v závislosti na typu pochybení a délce prodlení. Konkrétní výši upravují § 2 a § 3 této vyhlášky.

Typ pochybení	Paušální náhrada
Zpoždění změny poskytovatele internetu (za každý započatý den prodlení)	dle § 2 vyhl. 529/2021 Sb.
Nedodržení dohodnutého termínu opravy nebo instalace (za každý započatý den)	dle § 2 vyhl. 529/2021 Sb.
Zneužití změny poskytovatele bez souhlasu účastníka	dle § 3 vyhl. 529/2021 Sb.

Aktuální znění vyhlášky je k dispozici na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2021-529>.

## Jak uplatnit nárok na paušální náhradu

Zašlete písemnou žádost na e-mail [prenos@netaxprofi.cz](mailto:prenos@netaxprofi.cz) nebo poštou na adresu Netax profi s.r.o., Na Horečkách 173, 747 64 Budišovice. V žádosti uveďte:

- vaše jméno a klientské číslo,
- popis situace (zpoždění / zneužití / nedodržení termínu),
- termíny (datum domluvený, datum skutečný),
- požadovanou výši náhrady (vypočtenou podle vyhlášky č. 529/2021 Sb.).

Nárok posoudíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti, a v případě jeho oprávněnosti vyplatíme paušální náhradu na vámi sdělený bankovní účet.

Právo účastníka na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

## Související informace a dokumenty

- Všeobecné podmínky pro poskytování služby bezdrátového přístupu k síti internet
- Provozní podmínky Netax profi s.r.o.
- Vzor smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb
- Ceník připojení k internetu
- Český telekomunikační úřad – mimosoudní řešení sporů – [www.ctu.gov.cz](http://www.ctu.gov.cz)