

Podmienky a postup zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento dokument stanovuje podmienky a postupy pre realizáciu zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu v súlade s vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 137/2024 Z.z.

1.2 Tieto podmienky sa vzťahujú na odovzdávajúci podnik (aktuálny poskytovateľ služby), prijímajúci podnik (nový poskytovateľ) a účastníka (zákazníka, ktorý žiada o zmenu).

1.3 Verejný kľúč poskytovateľa môže byť kedykoľvek revokovaný alebo aktualizovaný. Používatelia sú povinní si pred realizáciou zmeny poskytovateľa overiť platnú verziu kľúča na webovej stránke alebo v oficiálnom oznámení poskytovateľa.

1.4 V prípade problémov s prenosom služby sa účastník alebo prijímajúci podnik môžu obrátiť na technickú podporu prostredníctvom e-mailu alebo oficiálnej infolinky.

2. Definície pojmov

- Odovzdávajúci podnik – aktuálny poskytovateľ internetových služieb.
- Prijímajúci podnik – nový poskytovateľ, ku ktorému chce účastník prejsť.
- Účastník – zákazník, ktorý podáva žiadosť o zmenu poskytovateľa.
- Identifikátor služby – unikátne číslo služby prístupu k internetu.
- Variabilný symbol – unikátny identifikátor zákazníka z faktúry.
- S/MIME šifrovanie – bezpečnostný štandard používaný na šifrovanie a podpisovanie komunikácie.
- Číslo podniku – unikátny identifikátor pridelený každému poskytovateľovi internetu. Toto číslo umožňuje jednoznačnú identifikáciu odovzdávajúceho a prijímajúceho podniku v procese prenosu služby a je nevyhnutné na správne spracovanie žiadostí o migráciu.

3. Podmienky na realizáciu prenosu

3.1 Zmena poskytovateľa služby prístupu k internetu je možná len na základe písomnej žiadosti účastníka podanej prijímajúcemu podniku.

3.2 Účastník musí poskytnúť všetky potrebné údaje:

- Meno, priezvisko a rodné číslo (ak ide o fyzickú osobu)
- IČO a obchodné meno (ak ide o právnickú osobu)
- Identifikátor služby prístupu k internetu
- Variabilný symbol (uvedený na faktúre)
- Názov odovzdávajúceho a prijímajúceho podniku
- Číslo odovzdávajúceho podniku – unikátny identifikátor aktuálneho poskytovateľa služby, pridelený regulačným úradom alebo stanovený v rámci dohody medzi operátormi
- Číslo prijímajúceho podniku – unikátny identifikátor nového poskytovateľa služby, ktorý sa stáva novým poskytovateľom internetového pripojenia účastníka

3.3 Prijímajúci podnik zašle žiadosť odovzdávajúcemu podniku prostredníctvom šifrovanej e-mailovej komunikácie.

4. Postup zmeny poskytovateľa

4.1 Odovzdávajúci podnik

- Po prijatí žiadosti overí jej správnosť a dostupnosť služby.
- Potvrdí prijatie alebo odmietne žiadosť s uvedením dôvodu.
- Po akceptovaní zabezpečí deaktiváciu služby k dohodnutému dátumu.

4.2 Prijímajúci podnik

- Prijme žiadosť od účastníka a skontroluje jej správnosť.
- Zašle žiadosť odovzdávajúcemu podniku cez šifrovaný e-mail.

- Po potvrdení uskutoční aktiváciu služby k dohodnutému dátumu.

4.3 Možné stavy žiadosti

- Akceptovaná – Žiadosť bola schválená a proces zmeny pokračuje.
- Odmietnutá – Žiadosť bola zamietnutá z dôvodu neplatnosti údajov, technických prekážok alebo iných oprávnených dôvodov.
- Stornovaná účastníkom – Účastník si svoju žiadosť rozmyslel a požiadal o jej zrušenie.
- Stornovaná prijímačím podnikom – Prijímačiaci podnik môže stornovať žiadosť v prípade nesplnenia interných podmienok alebo na základe dohody s účastníkom.
- Stornovaná odovzdávajúcim podnikom – Odovzdávajúci podnik zamietol prenos z dôvodu nesplnenia podmienok.
- Dátum uskutočnenia zmeny – Prijímačiaci podnik oznámil dátum aktivácie služby.
- Zamietnutie dátumu uskutočnenia zmeny – Odovzdávajúci podnik nesúhlasí s navrhovaným dátumom.

5. Bezpečnosť komunikácie a šifrovanie

5.1 Všetky žiadosti o zmenu poskytovateľa sa zasielajú výhradne cez S/MIME šifrované e-maily s elektronickým podpisom.

5.2 Verejný kľúč poskytovateľa je dostupný na webovej stránke alebo ako príloha v tomto dokumente.

5.3 E-mailová komunikácia musí dodržiavať štruktúru:

- Predmet: Zmena podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu: [Číslo zmluvy]
- Telo e-mailu obsahuje štandardizované údaje podľa šablóny (viď. Bod 7).

6. Verejný kľúč poskytovateľa

Verejný kľúč môže byť publikovaný:

- Ako samostatný .cer, txt, pem súbor na webovej stránke.
- V PDF dokumente ako Base64 kódovaný text.

Verejný kľúč poskytovateľa:

[Base64 kódovaný verejný kľúč]

-----BEGIN CERTIFICATE-----

```
MIIE9jCCA96gAwIBAgIQFz0XqrB3PaNMbyj2E7ftzANBgqhkiG9w0BAQsFADCB
ljELMAkGA1UEBhMCROlxGzAZBgNVBAgTEkdyZWFOZXIgdWVhY2hlc3RlcjEQMA4G
A1UEBxMHU2FsZm9yZDEYMBYGA1UEChMPU2VjdGlnbyBMAW1pdGVkMT4wPAYDVQQD
EzVTZWNoaWdvJFJTQSBDdGllbnQgQXV0aGVudGljYXRpb24gYW5kIFNlY3VyZSBF
bWVpbCBDQTAeFw0yNTAyMjEwMDAwMDBaFw0yNTAyMjEwMDAwMDBaMjEwMDAwMDA0
CSqGSIb3DQEBAQUAA4IBDwAwggEKAoIBAQC6u9e93l2u1vnaJs5TiNHOPoAdpRCH
GDoPKLUXygWp7qGpZFeCGRtA/Q1vrf2Wlb3k1F0IJH0ZKKorkhA+cNfYRvTi456y
klsVfeWt1wRYPygJDbF5fy2tduUsRnxDUoMqrN2SYkEvVb/xl2kwMVar5RfTePdG
tW7d/Rhuk3ZLLV8ye+gPE5k8rRba0hyUe7TuQJp5znB1TC02PfZkUWTQUR5Drrln
k1koSHgB0RFxZrlc7Ji3Ge446ezJECmdOoQnOqzLk5CikyeWqVbE7CMzlkB95Rwp
k060brP7dQwMr2NW7hlbcRTb6WydG5KgIP6B4ka/iU3V4KUJgtnwGljJAgMBAAGj
ggHTMIIbZzAfBgNVHSMEGDAWgBQJwPL8C9qU21/+K9+omULPyeCtADAdBgNVHQ4E
FgQUSThpfSgKI+86rZel+KfCspHI00wDgYDVR0PAQH/BAQDAgWgMAwGA1UdEwEB
/wQCMAAwEwYDVR0IBAwWCgYIKwYBBQUHAwQwUAYDVR0gBEKwRzA6BgwrBgEEAbIx
AQIBCBglwKjAoBggrBgEFBQcCARYcaHR0cHM6Ly9zZWNoaWdvLmNvbS9TTUINRUNQ
UzAJBgdnQwBBQEDMFoGA1UdHwRTMFEwT6BNoEuGSWh0dHA6Ly9jcmwuc2VjdGln
by5jb20vU2VjdGlnb1JTQUNsaWVudEF1dGhlnbRpbY2F0aW9uYW5kU2VjdXJlRW1h
aWxhDQ5jcmwWwY0GccsGAQUFBwEBB4wfdBVBGgrBgEFBQcwAoZJaHR0cDovL2Ny
dC5zZWNoaWdvLmNvbS9TZWNoaWdvUjBQ2xpZW50QXV0aGVudGljYXRpb25hbmRT
ZWNoaWdvLmNvbWVudGlnb1JTQUNsaWVudEF1dGhlnbRpbY2F0aW9uYW5kU2VjdGln
by5jb20wHwYDVR0RAQH/BBUwE4ERcHJlbm9zQGtvmZlci5uZXQwDQYJKoZIhvcN
AQELBQADggEBALffQG5cZqWn/Kzs5VKAteEoBPGw1EdVB0uMJ0zk+9L1i5uvtqLBe
Ye1ZYk0x0CljhE3Ta1rUrBaHzgSVeDV7QFFUtl3AcDSmFrckZX9kw8DN7+/lzAwN
wA517Bj7l/k+dWd7O8+eyAKN+8UUSbuFIISBe6pb+i+U4EAE7I9iCKns52Sza/D4
FXJvNDtAgNz0sZx3SDoON7yxb35UHfrUV8A8hbQ7NJ8b3FePuyHt7geQ8MVkdHqQ
qvkupo5lbwNrZ8MkDJcKz65vwxAg8DrXQd6CIRXJvc5Gv8911XYLa/14aYghC5zX
5lHc4Lv7qms4rSRrBW7YZP7jSDnWCnlH9Y=
```

-----END CERTIFICATE-----

7. Šablóna e-mailu pre migráciu

7.1 Šablóna e-mailu pre zmenu poskytovateľa služby prístupu k internetu

Predmet e-mailu:

Zmena podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu: [Číslo zmluvy]

Telo e-mailu:

1. Status žiadosti: Nová žiadosť
2. RČ účastníka: [Rodné číslo / IČO]
3. Identifikátor služby prístupu k internetu: [Identifikátor služby]
4. Číslo odovzdávajúceho podniku: [Číslo]
5. Číslo prijímajúceho podniku: [Číslo]
6. Dátum požadovanej zmeny: [Dátum]

7.2 Šablóna e-mailu pre storno žiadosti prijímajúcim podnikom

Predmet e-mailu:

Storno žiadosti o zmenu poskytovateľa internetu: [Číslo zmluvy]

Telo e-mailu:

1. Status žiadosti: Stornovaná prijímajúcim podnikom
2. RČ účastníka: [Rodné číslo / IČO]
3. Identifikátor služby prístupu k internetu: [Identifikátor služby]
4. Číslo odovzdávajúceho podniku: [Číslo]
5. Číslo prijímajúceho podniku: [Číslo]
6. Dôvod storna: [Dôvod]

8. Dopĺňujúce ustanovenia

8.1 Ochrana osobných údajov

Účastník súhlasí so spracovaním osobných údajov v rozsahu potrebnom na realizáciu prenosu služby. Odovzdávajúci aj prijímajúci podnik sú povinní spracovávať osobné údaje v súlade s platnou legislatívou o ochrane osobných údajov, najmä podľa nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov.

Osobné údaje budú uchovávané len po dobu nevyhnutnú na účely evidencie prenosu služby a riešenie prípadných reklamácií. Po uplynutí tejto doby budú údaje anonymizované alebo vymazané.

8.2 Povinnosti účastníka pred zmenou poskytovateľa

Účastník si musí pred podaním žiadosti o zmenu poskytovateľa:

- Overiť, či nemá nevyrovnané pohľadávky voči odovzdávajúcemu podniku.
- Skontrolovať, či nemá aktívnu viazanosť, ktorá by mohla znamenať finančné sankcie pri predčasnom ukončení zmluvy.
- Poskytnúť pravdivé a úplné údaje potrebné na realizáciu prenosu.

Ak účastník podá žiadosť o prenos bez splnenia týchto podmienok, odovzdávajúci podnik môže žiadosť zamietnuť alebo vyžadovať vyrovnanie pohľadávok pred uskutočnením prenosu.

8.3 Spolupráca medzi poskytovateľmi

Odovzdávajúci a prijímajúci podnik sú povinní:

Komunikovať si informácie potrebné na hladký priebeh prenosu.

Koordinovať termíny deaktivácie a aktivácie služby, aby sa minimalizovalo prerušenie internetového pripojenia účastníka.

Riešiť vzniknuté technické alebo administratívne prekážky, ktoré by mohli brániť úspešnému prenosu.

8.4 Technické a sieťové podmienky

Prenos služby môže byť odmietnutý, ak:

- Koncové zariadenia účastníka nie sú kompatibilné s technológiou prijímajúceho podniku.
- Prenos nie je technicky realizovateľný v danej lokalite.
- Existujú iné objektívne prekážky, ktoré bránia prenosu služby bez ohrozenia kvality poskytovania internetu.

9. E-mailová adresa určená na komunikáciu medzi poskytovateľmi

Emailová adresa pre šifrovanú komunikáciu je : prenos [zavináč] konfer.net

Zverejnené 17.12.2024