

NADOMESTILA V PRIMERU PRENOSLJIVOSTI ŠTEVILK IN ZAMENJAVE IZVAJALCA STORITVE DOSTOPA DO INTERNETA

- ✓ Izvajalec mora v primeru zamud in zlorab v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca dostopa do interneta in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum, končnemu uporabniku izplačati ustrezno nadomestilo.
- ✓ Nadomestilo za vsak začetni dan zamude znaša 10 eurov na dan, in sicer:
 - pri prenosu posamezne telefonske številke ali
 - med postopkom zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta.
- ✓ Nadomestilo v primeru nespoštovanja obveznosti oziroma v primeru zlorabe znaša 100 eurov.
- ✓ Med drugim se šteje, da gre za zlorabo, kadar zahteve za prenos številke ni podal končni uporabnik.
- ✓ Končni uporabnik ni upravičen do nadomestila za čas, ko je vzrok za zamudo nedostopnost ali neodzivnost končnega uporabnika na pozive s strani prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve v zvezi s prenosom telefonske številke ali zaradi dostave in namestitve opreme na lokaciji končnega uporabnika za potrebe fizičnega preklopa dostopa do interneta.
- ✓ Končni uporabnik je neodziven ali nedostopen predvsem v naslednjih primerih:
 - če ob dogovorjenem času ne zagotovi dostopa do lokacije priključka,
 - če se na dogovorjeni dan izvedbe zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta ne odzove na telefonski klic predstavnika prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve, niti ga ne vrne v roku 30 minut ali
 - če se v roku 24 ur ne odzove na elektronsko sporočilo, poslano na naslov elektronske pošte, iz katerega je končni uporabnik predhodno komuniciral z izvajalcem storitev ali ga navedel v zahtevi za zamenjavo ali v naročniški pogodbi.
- ✓ V primeru, da izvajalec ni povzročitelj zamude oziroma ne nosi odgovornosti za zlorabo, bo o tem obvestil končnega uporabnika, ki mora zahtevek za nadomestilo vložiti na odgovornega operaterja, ki sodeluje v postopku prenosa številke ali zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta.
- ✓ Uporabnik zahtevke posreduje:
 - preko telefonske številke 040 40 40 40 ali
 - preko kontaktnega obrazca ali
 - na prodajnem mestu A1.