

# Informace o paušálních náhradách

ve vztahu k přenesení čísla (portaci) a změně poskytovatele služby přístupu k internetu

ve smyslu vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění (dále jen „Vyhláška“).

Účinnost od 1.1.2022

## 1. Paušální náhrada a její výše

1.1 Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že v rámci procesu přenesení čísla nebo při procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde:

- 1.1.1 Ke zpoždění při procesu přenosu čísla nebo při změně poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 1.1.2 Ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby.
- 1.1.3 K nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

1.2 Výše náhrady je stanovena dle aktuálního znění Vyhlášky následovně:

- 1.2.1 Za každý započatý den prodlení je výše náhrady 200 Kč, od 6. dne 400 Kč. Pokud je převáděno současně více čísel u jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než 10 čísel téhož účastníka, snižuje se výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo na polovinu uvedené částky.
- 1.2.2 V případě zneužití procesu přenosu je výše náhrady 600 Kč za každý započatý den po který trvá závadný stav způsobený zneužitím.
- 1.2.3 V případě nedodržení termínu opravy a instalace služby je výše náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Od 6. dne je výše náhrady 400 Kč. V případě, že účastník neposkytne součinnost a výše plnění je vyšší než 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.

## 2. Podmínky pro přiznání paušální náhrady

- 2.1 Pro přiznání paušální náhrady účastník podá včas oprávněnou reklamaci služby přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Reklamacie musí být podána do 2 měsíců od výskytu zpoždění či zneužití.
- 2.2 Podání žádosti je možné prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu [info@novosedly.net](mailto:info@novosedly.net)
- 2.3 V žádosti musí být uvedeno číslo bankovního účtu, na který má být náhrada vyplacena. Žádost bude vyřízena do 1 měsíce od doručení.
- 2.4 Ze žádosti musí být zřejmé z jakého důvodu o přiznání paušální náhrady žádá.

## 3. Vyplacení paušální náhrady

- 3.1 V případě, bude-li žádost dle článku 2 oprávněná, vyplatí poskytovatel paušální náhradu do 1 měsíce od doručení žádosti na bankovní účet uvedený na žádosti.

## 4. Závěrečná ujednání

- 4.1 Případné spory mezi poskytovatelem a účastníkem týkající se paušálních náhrad rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, Český telekomunikační úřad (ČTÚ). Účastník, který je spotřebitelem, může u ČTÚ využít také možnost mimosoudního řešení sporu v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.