

Informace o paušálních náhradách v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Úvod

Tento dokument poskytuje informace o paušálních náhradách, na které mají účastníci právo v případě zpoždění, zneužití změny poskytovatele nebo nedodržení termínů při změně poskytovatele služby přístupu k internetu ve výši určené vyhláškou č. 529/2021 Sb.

2. Případy vzniku nároku na paušální náhradu

Účastník má právo na paušální náhradu v následujících případech:

- 2.1. Zpoždění: Dojde-li ke zpoždění v rámci portace nebo změny poskytovatele služby.
- 2.2. Zneužití: Pokud dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby.
- 2.3. Nedodržení termínu práce: Pokud nejsou dodrženy dohodnuté termíny opravy a instalace.

3. Výše paušálních náhrad

Výše paušální náhrady je stanovena takto:

- 3.1. Zpoždění: 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč. Je-li převáděno současně více služeb u jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než 10 služeb, snižuje se výše paušální náhrady za jedenáctou a každou další službu na polovinu.
- 3.2. Zneužití: 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím.
- 3.3. Nedodržení termínu práce: 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

4. Podmínky přiznání paušální náhrady

- 4.1. Žádost o náhradu: Pro přiznání paušální náhrady musí účastník podat včasnou písemnou žádost a to do 2 měsíců od výskytu zpoždění či zneužití. Podání žádosti je možné na adrese sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu.
- 4.2. Obsah žádosti: Žádost musí být odůvodněna a musí obsahovat důvod žádosti podle bodu 2. V žádosti je nutné uvést také číslo bankovního účtu pro vyplacení náhrady. Poskytovatel vyřídí žádost do 1 měsíce od doručení.

5. Vyplacení paušální náhrady

- 5.1. Způsob vyplacení: Pokud je žádost shledána oprávněnou, bude paušální náhrada poskytnuta do 1 měsíce od vyřízení žádosti, přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování nebo převodem na bankovní účet účastníka.
- 5.2. Vyplacení hotovosti: Jestliže částka převyšuje účtovanou cenu služeb v následujícím zúčtovacím období, nebo pokud poskytovatel nevyhotovuje vyúčtování, uhradí poskytovatel částku v hotovosti nebo převodem na bankovní účet účastníka.

6. Řešení sporů

- 6.1. Případné spory mezi poskytovatelem a účastníkem týkající se paušálních náhrad rozhoduje Český telekomunikační úřad (ČTÚ) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 6.2. Účastník, který je spotřebitelem, může využít mimosoudní řešení sporu u ČTÚ v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento dokument plní informační povinnost podle § 4 vyhlášky o paušálních náhradách.
- 7.2. Pojmy použité v tomto dokumentu mají stejný význam jako pojmy obsažené ve vyhlášce o paušálních náhradách.
- 7.3. Společnost Freelom.net, s.r.o. si vyhrazuje právo tento dokument aktualizovat nebo měnit. Změny budou účinné ode dne zveřejnění na internetových stránkách společnosti Freelom.net, s.r.o., není-li uvedeno jinak.

V případě jakýchkoli dotazů nebo potřebě dalšího vysvětlení, kontaktujte naši zákaznickou podporu.