

Informace o paušálních náhradách

v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

1. PAUŠÁLNÍ NÁHRADA

Dojde-li v důsledku porušení povinnosti VIDEON Networking s.r.o. (poskytovatel) při přenesení čísla nebo při změně poskytovatele služby přístupu k internetu ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 529/2021 Sb.

2. VÝŠE NÁHRADY

2.1. Za každý započatý den prodlení s přenesením čísla nebo změně poskytovatele: 200 Kč, od 6. dne 400 Kč. Při prodlení se současně prováděným přenesením více než 10 čísel téhož účastníka se výše náhrady za jedenácté a každé další číslo snižuje na polovinu uvedených částek.

2.2. Za každý započatý den trvání důsledků zneužití přenesení čísla nebo změny poskytovatele – 600 Kč.

2.3. Za každý započatý den prodlení s opravou a instalací služby při přenesení čísla nebo změně poskytovatele oproti ujednanému termínu jejich provedení: 200 Kč, od 6. dne pak 400 Kč. (Je-li sjednané plnění vyšší než 200 Kč za neposkytnutí součinnosti účastníkem při takové opravě a instalaci, zaplatí poskytovatel za započaté prodlení v trvání až prvních pěti dnů celkovou náhradu ve výši pokuty za první den neposkytnutí součinnosti účastníkem, nejvýše však 1000 Kč.)

3. PŘEDPOKLADY

Aby Vám jako účastníkovi nárok na náhradu vznikl, je třeba abyste splnili všechny tyto podmínky:

3.1. Včasná reklamacie: Účastník podá včas oprávněnou reklamaci služby přenesení čísla nebo změny poskytovatele služby kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby. Reklamacie musí být podána včas (tedy do 2 měsíců od výskytu zpoždění či zneužití dle 2.1 až 2.3) a musí být oprávněná (tedy uvedené zpoždění či zneužití nastalo, a to v důsledku porušení povinnosti poskytovatele)

3.2. Včasná žádost: Účastník požádá o náhradu, a to v reklamaci podle 3.1 či v pozdější samostatné žádosti doručené stejným způsobem jako reklamacie. V žádosti uvede číslo účtu pro vyplacení požadované náhrady. Poskytovatel je oprávněn před dalším postupem ověřit totožnost účastníka.

4. SPLNĚNÍ

Při splnění výše uvedených podmínek vzniku nároku na náhradu, bude tato vyplacena nejpozději do 1 měsíce od pozdějšího z těchto okamžiků: (a) vyřízení oprávněné reklamacie podle 3.1 a (b) obdržení žádosti o vyplacení náhrady podle 3.2. Není-li dohodnuto s účastníkem jinak (např. započtením nároku na náhradu oproti účastníkovi účtované ceně služeb), náhrada bude realizována jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o náhradu. Není-li splnění tímto způsobem možné (např. neuvedené či chybné číslo účtu), je poskytovatel oprávněn dle svého uvážení zaplatit náhradu účastníkovi jiným možným způsobem (např. poštovní poukázkou) po započtení nákladů prokazatelně vynaložených na zaplacení náhrady, anebo výplatu pozdržet a provést až do 14 dnů po obdržení nové žádosti o náhradu splňující podmínky dle 3.2.