

Informace o paušálních náhradách

platnost od 1.1.2022

Článek I. Paušální náhrada

V souladu s ustanovením § 63 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (ZEK), má účastník právo na paušální náhradu podle § 34 odst. 11 a § 34a odst. 11 ZEK. Toto právo se vztahuje na situace související s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu.

Článek II. Kdy máte právo na paušální náhradu

Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. 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.

Článek III. Výše náhrad

3.1. Pokud dojde ke změně poskytovatele internetové služby se zpožděním, výše paušální náhrady činí 200 Kč za každý započatý den zpoždění; od šestého dne prodlení je výše paušální náhrady 400 Kč za každý započatý den.

3.2. V případě zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu je výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, kdy trvá stav vyvolaný zneužitím změny poskytovatele.

3.3. Pokud poskytovatel nedodrží sjednaný termín opravy a instalace, výše paušální náhrady je 200 Kč za každý započatý den zpoždění. Pokud má ale poskytovatel podle smlouvy právo na obdobnou kompenzaci v případě, že mu účastník neposkytne potřebnou součinnost pro provedení opravy a instalace, a tato kompenzace přesahuje částku 200 Kč, pak za první započatý den prodlení náleží účastníkovi paušální náhrada odpovídající výši této kompenzace, maximálně však 1000 Kč (v souhrnu); od šestého dne prodlení je výše paušální náhrady 400 Kč za každý započatý den.

Článek IV. Kritéria

Aby vám vznikl nárok na Náhradu jako účastníkovi, je nutné splnit všechny následující kritéria:

4.1. Podání včasné reklamace Účastník musí podat včas oprávněnou reklamaci týkající se změny služby kvůli zpoždění nebo zneužití těchto postupů, nebo zpoždění opravy a instalace při změně. Reklamaci je třeba podat včas (do 2 měsíců od zjištění zpoždění či zneužití podle bodů 3.1 až 3.3 při změně) a musí být oprávněná (tedy zpoždění či zneužití skutečně nastalo kvůli porušení povinnosti POPmedia s.r.o.).

4.2. Podání včasné žádosti Účastník musí požádat o Náhradu, buď v rámci reklamace podle bodu 4.1, nebo v následně samostatné žádosti doručené POPmedia s.r.o.. V žádosti je třeba uvést číslo účtu, kam má být Náhrada vyplacena. POPmedia s.r.o. má právo požadovat ověření totožnosti účastníka v žádosti nebo v souvislosti s jejím podáním.

Pokud se domníváte, že máte nárok na paušální náhradu, prosíme, kontaktujte náš zákaznický servis na info@popmedia. nebo na telefonním čísle +420 604 510 621. Naši pracovníci vám poskytnou veškeré potřebné informace a pomohou vám s podáním žádosti.

Článek V. Vyřízení nároku

Pokud jsou splněny všechny stanovené podmínky pro vznik nároku na Náhradu, POPmedia s.r.o. jej vyřídí bez zbytečného prodlení, nejpozději do jednoho měsíce od pozdějšího z těchto okamžiků: vyřízení oprávněné reklamace podle bodu 4.1 a obdržení žádosti o vyplacení Náhrady podle bodu 4.2. Není-li sjednáno s účastníkem jinak (zejména započtení nároku na Náhradu proti vyúčtované ceně služeb poskytovaných účastníkovi), POPmedia s.r.o. vyplatí Náhradu jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o Náhradu. Pokud vyřízení tímto způsobem není možné (např. neuvedené nebo chybné číslo účtu), je POPmedia s.r.o. oprávněna dle vlastního uvážení vyplatit Náhradu účastníkovi jiným možným způsobem (např. poštovní poukázkou) po odečtení prokazatelných nákladů vynaložených na zaplacení Náhrady, anebo výplatu pozdržet a provést až do 14 dnů po obdržení nové žádosti o Náhradu, která splňuje podmínky podle bodu 4.2.

Článek VI. Pravidla při poskytování služeb

- právo na náhradu škody podle občanského zákoníku tím není dotčeno
- nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady
- technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena v opatření obecné povahy vydaným ČTÚ.
- nový poskytovatel služby je povinen do jednoho pracovního dne od přijetí žádosti účastníka o změnu poskytovatele informovat původního poskytovatele o této žádosti, předat mu všechny potřebné údaje k provedení změny a sdělit informace o dni, kdy má ke změně dojít. Společně pak ověří možnost realizace změny poskytovatele.
- nový poskytovatel má právo ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá původního poskytovatele o změnu služby; pokud účastník neposkytne potřebnou součinnost pro ověření totožnosti, bude se na něj pohlížet, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.
- nový poskytovatel se zavazuje zajistit aktivaci služeb v co nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Původní poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do okamžiku, kdy jsou služby nového poskytovatele aktivovány. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele přístupu k internetu nesmí přesáhnout jeden pracovní den.