

Informace o paušálních náhradách

v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu
účinnost od 1. 1. 2022

Článek I. Paušální náhrada

Dojde-li počínaje 1. 1. 2022 v důsledku porušení povinnosti poskytovatele sownwwa.net - Jakub Strnad (dále jen "poskytovatel") při přenesení čísla ("Portace") nebo při změně poskytovatele služby přístupu k internetu ("Migrace") ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu ("Náhrada") ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 529/2021 Sb. ("Vyhláška").

Článek II. Výše náhrady

Dle aktuálního znění Vyhlášky činí výše Náhrady:

1. Za každý započatý den prodlení s Portací či Migrací – 200 Kč, od 6. dne 400 Kč. Při prodlení se současně prováděnou Portací více než 10 čísel téhož účastníka se výše Náhrady za jedenácté a každé další číslo snižuje na polovinu uvedených částek.
2. Za každý započatý den trvání důsledků zneužití Portace či Migrace – 600 Kč.
3. Za každý započatý den prodlení s opravou a instalací služby při Portaci či Migraci oproti sjednanému termínu jejich provedení – 200 Kč, od 6. dne 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 1000 Kč.)

Článek III. Předpoklady

Aby vám jako účastníkovi nárok na Náhradu vznikl, je třeba abyste splnili všechny tyto podmínky:

1. **Včasná reklamáce** Účastník podá včas oprávněnou reklamaci služby Portace či Migrace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci či Migraci. Reklamace musí být podána včas (tedy do 2 měsíců od výskytu zpoždění či zneužití ad 2.1 až 2.3 při Portaci či Migraci) a musí být oprávněná (tedy uvedené zpoždění či zneužití nastalo, a to v důsledku porušení povinnosti poskytovatele).
2. **Včasná žádost** Účastník požádá o Náhradu, a to v reklamaci ad 3.1 či v pozdější samostatné žádosti doručené poskytovateli stejným způsobem jako reklamace. V žádosti musí uvést číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplátit. Poskytovatel je oprávněn požadovat ověření totožnosti účastníka na žádosti či v souvislosti s jejím podáním.

Článek IV. Splnění

Pokud jsou splněny všechny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, poskytovatel jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od pozdějšího z těchto okamžiků: (i) vyřízení oprávněné reklamace ad 3.1 a (ii) obdržení žádosti o vyplacení Náhrady ad 3.2. Není-li dohodnuto s účastníkem jinak (zejména započtení nároku na Náhradu oproti vyúčtované ceně služeb poskytnutých účastníkovi), poskytovatel zaplatí Náhradu 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, nebo výplatu pozdržet a provést až do 14 dnů po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující podmínky ad 3.2.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu ("Migrace")

1. Uživatel je oprávněn změnit Poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel zajistí, aby každý Uživatel, který o to požádá, mohl změnit Poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Poskytovatel poskytne Uživateli před změnou i v jejím průběhu odpovídající informace a spolupracuje s přejímajícím Poskytovatelem.

2. Pokud je Poskytovatel opouštěným (stávajícím) Poskytovatelem, platí:

a) Žádost o změnu se podává u přejímajícího (nového) Poskytovatele, který též vede postup změny Poskytovatele služby přístupu k internetu. S přejímajícím Poskytovatelem si Uživatel dohodne datum, ke kterému proběhne změna. Uživatel je tímto upozorňován, že musí přejímajícímu Poskytovateli sdělit potřebné údaje.

Rozsah údajů určuje přejímající Poskytovatel, v zákonném minimum:

- identifikační údaje Uživatele;
- identifikační údaje opouštěného Poskytovatele služby přístupu k internetu;
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny Poskytovatele služby přístupu k internetu,
- den, ke kterému má změna Poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
- ověřovací kód pro změnu Poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným Poskytovatelem služby přístupu k internetu; ověřovacím kódem Uživatele pro změnu poskytovatele služby od Poskytovatele je číslo smlouvy, není-li uvedeno jinak, ověřovací kód Uživatele bude Uživateli případně potvrzen na základě jeho žádosti;

b) Smlouva s Poskytovatelem skončí na základě žádosti o změnu podle písm. a) okamžikem, kdy přejímající Poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.

c) Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Poskytovatel přejímajícímu Poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb, nebo balíčku služeb a koncového zařízení. Poskytovatel odmítne žádost o změnu případně, že:

- eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
- v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
- žádost o změnu neobsahuje údaje podle písm. a)

V Chomutově dne 17.12.2025