



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 O2 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:

- 2.1. 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.
- 2.2. Za každý započatý den trvání důsledků zneužití Portace či Migrace – 600 Kč.
- 2.3. Za každý započatý den prodlení s opravou a instalací služby při Portaci či Migraci oproti ujednanému 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 O2 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:

- 3.1. **Včasná reklamacie** Účastník podá včas oprávněnou reklamaci služby Portace či Migrace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci či Migraci. Reklamacie musí být podána včas (tedy

Informace o paušálních náhradách

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



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 O2).

- 3.2. Včasná žádost** Účastník požádá o Náhradu, a to v reklamaci ad 3.1 či v pozdější samostatné žádosti doručené O2 stejným způsobem jako reklamace. V žádosti musí uvést číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplátit. O2 je oprávněna 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, O2 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), O2 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 O2 oprávněna 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 ad 3.2.

Praha 30. 12. 2021