

Informace o paušálních náhradách v souvislosti s přenesením služby nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

Platné od 1. 1. 2022



1. Paušální náhrada	2
2. Výše náhrady	3
3. Předpoklady	3
4. Splnění	3



1. Paušální náhrada

Dojde-li počínaje 1. 1. 2022 v důsledku porušení povinnosti GoMobil 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 Zákazník právo na paušální náhradu („Náhrada“) ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 529/2021 Sb. („Vyhláška“)

2. 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 Zákazníkem při takové opravě a instalaci, zaplatí GoMobil za započaté prodlení v trvání až prvních pěti dnů celkovou Náhradu ve výši pokuty za první den neposkytnutí součinnosti účastníkem, nejvýše 1000 Kč.)

3. Předpoklady

Aby Zákazníkovi nárok na Náhradu vznikl, je třeba aby splnil všechny tyto podmínky:

3.1. Včasná reklamace

Zákazník 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 v důsledku porušení povinnosti GoMobil).

3.2. Včasná žádost

Zákazník požádá o Náhradu, a to v reklamaci ad 3.1 či v pozdější samostatné žádosti doručené GoMobil stejným způsobem jako reklamace. V žádosti musí uvést číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplatit. GoMobil je oprávněn požadovat ověření totožnosti Zákazníka na žádosti či v souvislosti s jejím podáním.

4. Splnění

Pokud jsou splněny všechny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, GoMobil jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od pozdějšího z těchto okamžiků:

- vyřízení oprávněné reklamace ad 3.1 a
- obdržení žádosti o vyplacení Náhrady ad 3.2.

Není-li dohodnuto se Zákazníkem jinak (zejména započtení nároku na Náhradu oproti vyúčtované ceně služeb poskytnutých Zákazníkovi), GoMobil zaplatí Náhradu jednorázovým bezhotovostním převodem na účet uvedený v žádosti o Náhradu.

