



# Informace o paušálních náhradách v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

## Poskytovatel:

**NETAIR, s.r.o.**

Jablonec nad Jizerou 299  
512 43 Jablonec nad Jizerou  
IČ: 27496139, DIČ: CZ27496139

## Kontaktní údaje:

Web: <https://netair.cz/>  
Email: [smlouvy@netair.cz](mailto:smlouvy@netair.cz)  
Telefon: +420 488 572 512

## 1. Úvod

Tento dokument poskytuje informace o paušálních náhradách, na které mají účastníci právo v případě zpoždění, zneužití změny poskytovatele nebo nedodržení termínů při změně poskytovatele služby přístupu k internetu ve výši určené vyhláškou č. 529/2021 Sb.

## 2. Případy vzniku nároku na paušální náhradu

Účastník má právo na paušální náhradu v následujících případech:

- 2.1. **Zpoždění:** Dojde-li ke zpoždění v rámci portace nebo změny poskytovatele služby.
- 2.2. **Zneužití:** Pokud dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby.
- 2.3. **Nedodržení termínu práce:** Pokud nejsou dodrženy dohodnuté termíny opravy a instalace.

## 3. Výše paušálních náhrad

Výše paušální náhrady je stanovena takto:

- 3.1. **Zpoždění:** 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč. Je-li převáděno současně více služeb u jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než 10 služeb, snižuje se výše paušální náhrady za jedenáctou a každou další službu na polovinu.
- 3.2. **Zneužití:** 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím.
- 3.3. **Nedodržení termínu práce:** 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

## 4. Podmínky přiznání paušální náhrady

- 4.1. **Žádost o náhradu:** Pro přiznání paušální náhrady musí účastník podat včasnou písemnou žádost a to do 2 měsíců od výskytu zpoždění či zneužití. Podání žádosti je možné na adrese sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu.
- 4.2. **Obsah žádosti:** Žádost musí být odůvodněna a musí obsahovat důvod žádosti podle bodu 2. V žádosti je nutné uvést také číslo bankovního účtu pro vyplacení náhrady. Poskytovatel vyřídí žádost do 1 měsíce od doručení.

## 5. Vyplacení paušální náhrady

- 5.1. **Způsob vyplacení:** Pokud je žádost shledána oprávněnou, bude paušální náhrada poskytnuta do 1 měsíce od vyřízení žádosti, přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování nebo převodem na bankovní účet účastníka.
- 5.2. **Vyplacení hotovosti:** Jestliže částka převyšuje účtovanou cenu služeb v následujícím zúčtovacím období, nebo pokud poskytovatel nevyhotovuje vyúčtování, uhradí poskytovatel částku v hotovosti nebo převodem na bankovní účet účastníka.

## 6. Řešení sporů

- 6.1. Případné spory mezi poskytovatelem a účastníkem týkající se paušálních náhrad rozhoduje Český telekomunikační úřad (ČTÚ) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 6.2. Účastník, který je spotřebitelem, může využít mimosoudní řešení sporu u ČTÚ v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento dokument plní informační povinnost podle § 4 vyhlášky o paušálních náhradách.
- 7.2. Pojmy použité v tomto dokumentu mají stejný význam jako pojmy obsažené ve vyhlášce o paušálních náhradách.
- 7.3. Společnost NETAIR, s.r.o. si vyhrazuje právo tento dokument aktualizovat nebo měnit. Změny budou účinné ode dne zveřejnění na internetových stránkách společnosti NETAIR, s.r.o., není-li uvedeno jinak.

V případě jakýchkoli dotazů nebo potřebě dalšího vysvětlení, kontaktujte naši zákaznickou podporu.