

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

1. **[Úvodní ustanovení]** Tento dokument vydala společnost O2 Czech Republic a.s., IČO: 601 93 336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, PSČ 140 22, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, poskytující veřejně dostupné předplacené mobilní hlasové služby elektronických komunikací a související služby pod obchodní značkou „OpenCall“.
2. **[Paušální náhrada]** Dojde-li počínaje 1. 1. 2022 v důsledku porušení povinnosti OpenCall 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“).
3. **[Výše Náhrady]** Dle aktuálního znění Vyhlášky činí výše Náhrady:
  - 3.1. 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.
  - 3.2. Za každý započatý den trvání důsledků zneužití Portace či Migrace – 600 Kč.
  - 3.3. Za každý započatý den prodlení s opravou či instalací služby při Portaci či Migraci – 200 Kč, od 6. dne 400 Kč.
4. **[Předpoklady]** Aby vám nárok na Náhradu vznikl, je třeba splnit všechny tyto podmínky:
  - 4.1. Účastník podá včas oprávněnou reklamaci služby Portace či Migrace kvůli zpoždění či zneužití takových postupů nebo zpoždění opravy a instalace při Portaci či Migraci. Reklamáce musí být podána včas (tedy do 2 měsíců od výskytu zpoždění či zneužití ad 3.1 až 3.3 při Portaci či Migraci) a musí být oprávněná (tedy uvedené zpoždění či zneužití nastalo, a to v důsledku porušení povinnosti OpenCall).
  - 4.2. Účastník požádá o Náhradu, a to v reklamaci ad 4.1 či v pozdější samostatné žádosti doručené OpenCall stejným způsobem jako reklamáce (tj. telefonicky na zákaznickou linku +420 267 267 061 nebo písemně na adresu sídla Opencall, viz čl. 6 Reklamáce Všeobecných podmínek OpenCall). V žádosti musí uvést zejm. své identifikační údaje, tel. číslo, kterého se žádost týká, a číslo účtu, kam požaduje Náhradu vyplatit. OpenCall je oprávněn požadovat ověření totožnosti účastníka na podané žádosti.

5. **[Splnění]** Pokud jsou splněny všechny uvedené předpoklady vzniku nároku na Náhradu, OpenCall jej splní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 21 dnů od pozdějšího z těchto okamžiků: (i) vyřízení oprávněné reklamace ad 4.1 a (ii) obdržení žádosti o vyplacení Náhrady ad 4.2. Není-li dohodnuto s účastníkem jinak (zejména započtení nároku na Náhradu oproti vyúčtované ceně služeb poskytnutých účastníkovi), OpenCall 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 OpenCall oprávněn výplatu pozdržet a provést až do 21 dnů po obdržení nové žádosti o Náhradu splňující podmínky ad 4.2.

Praha, 30. 12. 2021