

**Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu dle § 34 odst.11 a § 34a) odst.11 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. a Vyhlášky č.529/2021 Sb. o určení výše paušální náhrady** poskytovaná společností GRAPE SC, a.s., Karlovo náměstí 559/28, Nové Město 120 00 Praha 2, vedená u Městského soudu v Praze spis. Zn. B5635 (dále jen „operátor“), spotřebiteli dle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Níže uvedené informace „operátor“ poskytuje dle zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích spotřebiteli a také koncovému uživateli, kterým je podnikatel fyzická osoba, mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se výslovně vzdal všech, nebo některých práv, která mu plynou z těchto ustanovení. Koncový uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost „operátor“ prohlášením před uzavřením smlouvy, včetně informace, zda se zřídá takového práva. Údaje o obsahu závazku, které „operátor“ sdělil spotřebiteli před uzavřením smlouvy, se stávají obsahem smlouvy, ledaže si strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.

**„Operátor“ spotřebitele upozorňuje, že tento dokument je k dispozici na webových stránkách Společnosti GRAPE SC, a.s. [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz) a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.**

**Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu dle § 34 odst.11 a § 34a) odst.11 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. a Vyhlášky č.529/2021 Sb. o určení výše paušální náhrady**

Pokud dojde k přenesení telefonního čísla k novému poskytovateli služeb má účastník právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě, zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis – Vyhláška Ministerstva spravedlnosti s účinností od 1.1.2022 takto:

#### **1) Výše náhrady**

- a) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
- b) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
- c) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle písm. a) a b) za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle písm. a) a b).
- d) Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- e) Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen "podnikatel") ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

#### **2) Podmínky vzniku nároku na náhradu**

Podmínkou vzniku nároku na náhradu add.1) je včasné uplatnění oprávněné reklamace služby přenesení čísla, či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, či zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu, či nedodržení termínů opravy a instalace v termínu do dvou měsíců od výskytu uvedené vady služby, s uvedením čísla účtu, kam náhradu vyplatit. Reklamáce této vady služby bude operátorem vyřízena do jednoho měsíce od doručení reklamace služby. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno. Změna poskytovatele služby je bezplatná.

#### **3) Postup při změně poskytovatele služby přístupu k internetu**

- a) „Operátor“ je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak,

GRAPE SC, a.s., IČ: 25708783, DIČ: CZ25708783

Sídlo společnosti: Karlovo náměstí 559/28, Nové Město, 120 00 Praha 2

Volejte zdarma 800 911 911, [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz), [info@grapesc.cz](mailto:info@grapesc.cz)



**INTERNET**



**TELEVIZE**



**MOBIL**



aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

b) V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je „operátor“ povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

c) „Operátor“ se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“) a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

d) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

e) Účastník v žádosti podle písm. d) uvede alespoň:

- své identifikační údaje,

- 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.

U každé nové smlouvy uzavírané se společností GRAPE SC se ověřovací kód nachází na specifikaci služby. Účastníkům stávajících smluv se ověřovací kód zobrazuje v klientské zóně,

f) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle písm. e) vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

g) Při postupu podle písm. d) přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

h) Při postupu podle písm. d) přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Nový poskytovatel doručí Vaši žádost do následujícího pracovního dne po jejím dodání opouštěnému poskytovateli. Ten ji do jednoho pracovního dne poté odmítne pro rozpor s právní úpravou, jinak ji potvrdí. Nový poskytovatel Vámi navržený termín uskutečnění změny potvrdí, nebo navrhne nový, nebo žádost zruší pro nemožnost zřízení služby. Neobdrží-li opouštěný poskytovatel do 3 pracovních dnů ode dne, kdy sdělil novému poskytovateli informaci o existenci balíčku převáděných služeb, potvrzení žádosti nového poskytovatele, dojde ke zrušení žádosti. K aktivaci služby nového poskytovatele a současně k ukončení služby opouštěného poskytovatele dojde v termínu, který byl dohodnut s novým poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po doručení žádosti účastníka opouštěnému poskytovateli, prostřednictvím nového poskytovatele. Úpravu doručené žádosti lze zohlednit, jen bude-li novým poskytovatelem doručena opouštěnému poskytovateli nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele. Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.

ch) Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, stanoví Úřad prováděcím právním předpisem.

i) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba k

GRAPE SC, a.s., IČ: 25708783, DIČ: CZ25708783

Sídlo společnosti: Karlovo náměstí 559/28, Nové Město, 120 00 Praha 2

Volejte zdarma 800 911 911, [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz), [info@grapesc.cz](mailto:info@grapesc.cz)



přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

j) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb. Konkrétní výše náhrady je uvedena výše. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno. Využije-li účastník právo podle § 34a odst. 1. zákona, dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně. Zánik závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu v důsledku změny poskytovatele služby může být důvodem pro ukončení této služby v rámci smluvního vztahu na velkoobchodní úrovni. V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou se spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou, změnou poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a) zákona, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je účastník povinen zaplatit operátorovi úhradu (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze, pokud smlouva skončí

do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši

úhrady z ceníkové ceny a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (včetně DPH), podle ceníku operátora.

V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou s Účastníkem, který není spotřebitelem nebo podnikatelem fyzickou osobou, změnou poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a) zákona, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit „operátorovi“ úhradu (finanční vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením,

které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle ceníku „operátora“.

GRAPE SC, a.s., IČ: 25708783, DIČ: CZ25708783  
Sídlo společnosti: Karlovo náměstí 559/28, Nové Město, 120 00 Praha 2

Volejte zdarma 800 911 911, [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz), [info@grapesc.cz](mailto:info@grapesc.cz)



**INTERNET**



**TELEVIZE**



**MOBIL**

