

# INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

(dokument ke zveřejnění na webu – plně v souladu s § 63 odst. 1 ZEK a vyhláškou č. 529/2021 Sb.)

## 1. Paušální náhrada při změně poskytovatele služby přístupu k internetu (§ 34a odst. 11 ZEK)

Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že při změně poskytovatele služby přístupu k internetu dojde:

- ke **zpoždění** aktivace služby,
- ke **zneužití** procesu změny poskytovatele,
- nebo k **nedodržení dohodnutých termínů instalace či opravy**.

Výše paušální náhrady je stanovena vyhláškou č. 529/2021 Sb.:

### Výše paušální náhrady:

- **200 Kč** za každý započatý den prodlení,
- **400 Kč** za každý započatý den prodlení od 6. dne,
- **600 Kč** za každý započatý den v případě zneužití přenosu nebo změny poskytovatele,
- při přenosu více než 10 čísel činí náhrada od 11. čísla **polovinu uvedených částek**.

Toto právo se vztahuje na situace, kdy je prodlení nebo pochybení způsobeno **přejímajícím nebo opouštěným poskytovatelem**.

## 2. Paušální náhrada při nedodržení termínu instalace nebo opravy (§ 34 odst. 11 ZEK)

Pokud poskytovatel nedodrží sjednaný termín instalace nebo opravy služby, má účastník právo na paušální náhradu:

- **200 Kč** za každý započatý den prodlení,
- **400 Kč** za každý započatý den prodlení od 6. dne,
- pokud má poskytovatel právo účtovat účastníkovi vyšší částku za neposkytnutí součinnosti, náhrada za první den odpovídá této částce, maximálně však **1 000 Kč**.

### 3. Jak uplatnit právo na paušální náhradu

Účastník může uplatnit právo na paušální náhradu:

- prostřednictvím zákaznické podpory,
- e-mailem na adrese [podpora@eri-internet.cz](mailto:podpora@eri-internet.cz),
- nebo písemně na adrese sídla společnosti.

Nárok bude posouzen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a vyhláškou č. 529/2021 Sb.

### 4. Další informace

Podrobné informace o změně poskytovatele, přenosu služeb a souvisejících právech jsou uvedeny v sekci FAQ:

☞ <https://eri-internet.cz/faq/klientska-sekce-faq-nastaveni-internet>