

## **uplatňování reklamací, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, poskytovanou službu elektronických komunikací nebo na vadné koncové zařízení, nebo dodávaném díle
2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.
3. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
4. Reklamaci na vadné koncové zařízení je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 měsíců ode dne převzetí zařízení, jinak právo zanikne.
5. Reklamaci vady na díle je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 měsíců ode dne převzetí zařízení, jinak právo zanikne.
5. Uplatnění reklamace proti výši účtovaných cen za služby, vadně poskytnuté službě nebo vadnému koncovému zařízení nemá odkladný účinek a účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. Reklamace nemá vliv na povinnosti zákazníka k zaplacení smluvní ceny v případě, že se vady nebyly zřejmé při předání služby nebo díla.
6. Reklamace týkající se závad musí být prokazatelně podány buď písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adresu poskytovatele, nebo e-mailem do schránky služby technické podpory poskytovatele uvedené na webových stránkách poskytovatele. Reklamační formuláře jsou ke stažení na webových stránkách poskytovatele.
7. Poskytovatel služby elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
8. Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch zákazníka vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv zákazníka není poskytovatel povinen uhrazovat zákazníkům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.
9. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně provozovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
10. Uznané částky poskytovatel zákazníkovi vrátí formou opravného daňového dokladu vystaveného do 1 měsíce od kladného vyřízení Reklamace.
11. V případě že bude při reklamaci zjištěno že se jedná o neodborný nebo o neautorizovaný zásah do služby, koncového prvku nebo díla jinou osobou nebude reklamace zákazníkovi uznána, a to z důvodu porušení záručních podmínek.
12. V případě, že reklamující zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace služby, vyúčtování ceny nebo koncového zařízení, je oprávněn do 1 měsíce od takového rozhodnutí nebo od marného uplynutí lhůty pro reklamaci podat námitku proti vyřízení u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

- Český telekomunikační úřad – odbor pro severočeskou oblast, Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem, Email: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

v případě reklamace služby a vyúčtování ceny

- Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) v případě reklamace zařízení