

## Postup při uplatňování a vyřizování reklamací, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, poskytovanou službu elektronických komunikací nebo na vadné Koncové zařízení.
2. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník 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 Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
4. Reklamaci na vadné Koncové zařízení je Účastník 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.
6. Reklamace týkající se Závad musí být podány 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 v sekci Ke stažení.
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 Účastníka vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatele není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživatelům 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 s Účastníkem 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 Účastníkovi vrátí formou opravného daňového dokladu vystaveného do 1 měsíce od kladného vyřízení Reklamace.
11. V případě, že reklamující Účastník 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