

Reklamační řád

Reklamacie Služeb

Podmínky hlášení závad v poskytovaných Službách a vznik nároku z těchto závad, včetně termínů odstranění závad a vzniku nároku na slevu upravuje Smlouva.

Pokud zákazník nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby, má možnost Službu reklamovat u Poskytovatele. Službu může zákazník reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamovat podle zákona zanikne. Poskytovatel reklamaci zákazníka vyřídí do 30 dnů od chvíle, kdy ji zákazník doručil. Pokud Poskytovatel reklamaci Služby vyřídí kladně, zohlední případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamacie, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

Reklamacie vyúčtování

Pokud zákazník nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat u Poskytovatele. Vyúčtování zákazník může reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

Pokud vyúčtování zákazník reklamuje včas, nemá taková reklamacie podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, aby vyúčtování zaplatil. Na žádost zákazníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamacie rozhodnout. Pokud Poskytovatel reklamaci vyúčtování vyřídí kladně, zohlední případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb.

Průběh reklamacie

Poskytovatel vždy zajistí vyhotovení písemného Reklamačního protokolu. Tento protokol bude obsahovat informace o tom, kdy zákazník uplatnil reklamaci a co je jejím obsahem. Dále bude protokol obsahovat informace o způsobu řešení reklamacie. Pro případ zamítnuté reklamacie Poskytovatel zákazníkovi vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2014.