

## Reklamační informace a řešení sporů

V souladu s § 64 odst. 2 zákona č. 127/2005 Sb. (ZEK) a na základě ustanovení našich Všeobecných obchodních podmínek (VOP) společnosti TkomNET s. r. o., Bánov 501,687 54 Bánov, IČ: 46968865,DIČ: CZ46968865, Vás tímto informujeme o způsobu uplatnění reklamace a o postupu řešení sporů mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

### I. Reklamační informace

#### 1. Právo na reklamaci

Každý koncový uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny či kvalitu služby. Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu (nebo ode dne poskytnutí služby, pokud vyúčtování není vydáváno). Pokud reklamace nebude podána v této lhůtě, právo na reklamaci zaniká.

#### 2. Způsob uplatnění reklamace

a) Reklamaci lze uplatnit písemně. Doporučujeme zaslat reklamaci doporučeným dopisem na adresu:

*TkomNET s.r.o., Bánov 501, 687 54 Bánov*  
nebo e-mailem na adresu: [tkom@tkom.cz](mailto:tkom@tkom.cz).

#### 3. Lhůty pro vyřízení reklamace

a) Po obdržení reklamace je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

b) V případě kladného vyřízení reklamace má Uživatel nárok na:

- Zvýšení rychlosti Internetu (u služby přístupu) o dvojnásobek na dobu 7 dní, nebo
- Snížení měsíční ceny u služby VOiP o jednu třetinu, případně vrácení přeplatku – a to do 1 měsíce od kladného vyřízení reklamace.
- Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči povinnosti Uživatel platit vyúčtovanou částku, pokud reklamace není vyřízena kladně.

#### 4. Další ujednání

Veškeré podrobné informace o postupu reklamace jsou dále uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách, jejichž aktuální znění je volně přístupné na webových stránkách Poskytovatele ([www.tkom.cz](http://www.tkom.cz)). Poskytovatel Vás rovněž předem informuje o postupu reklamace při uzavírání smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

## II. Řešení sporů a rozhodné právo

### 1. Mimosoudní řešení sporů

Ve sporech vzniklých mezi Poskytovatelem a Uživatelem z vyplývajících ze smluvních vztahů upravených těmito VOP má primární pravomoc řešit spory mimosoudně prostřednictvím České telekomunikačního úřadu (ČTÚ). Poskytovatel a Uživatel se dohodnou, že případné spory budou řešeny nejprve mimosoudně prostřednictvím ČTÚ, jehož rozhodnutí má účinnost pro obě strany.

### 2. Právní řád

Na všechny právní vztahy, které vyplývají z těchto VOP, se bude vztahovat právo České republiky.

### 3. Smlouva jako smlouva nepojmenovaná

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### 4. Podání stížnosti u Úřadu

Pokud reklamace není vyřízena v souladu s těmito podmínkami, je Uživatel oprávněn podat stížnost u příslušného Úřadu (ČTÚ) nejpozději do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo po uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení. Tato stížnost může být podána prostřednictvím Úřadu nebo prostřednictvím online platformy pro řešení spotřebitelských sporů.

---

*Tento dokument je vydán v souladu s platnou legislativou a má za cíl zajistit transparentní a efektivní řešení reklamací pro všechny uživatele služeb společnosti TkomNET s.r.o.*