

Reklamační informace a řešení sporů

V souladu s č. zákona 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

Datová schránka: rdumvxf

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.
- c) 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). 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.