Reklamace telefonních služeb a vyúčtování za telefon

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA

SOS www.sos-msk.cz

Vlastníte mobilní telefon, platíte řádně za Vaše služby, přesto vše nefunguje tak jak má? Překvapila Vás najednou výše Vašeho vyúčtování?

Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnutou službu jste oprávněni uplatnit u svého operátora. Musíte tak učinit bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování**, jinak právo zanikne. Pokud není vyúčtování ceny dodáváno, můžete reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
POZOR: ***Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu! Případný přeplatek Vám bude vrácen až zpětně.***
Dojde-li k vyúčtování ceny za službu ve Váš neprospěch, je operátor povinen vrátit Vám rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Můžete se však dohodnout i jinak.
TIP: Reklamaci doporučujeme uplatnit písemně, nejlépe doporučeným dopisem s dodejkou. Předejdete tím případným sporům o to, zda a kdy byla reklamace uplatněna! Z reklamace by mělo být zřejmé, v čem spatřujete neoprávněnost daného vyúčtování, svá tvrzení byste měli nějakým způsobem doložit. Mělo by být zřejmé i to, čeho se domáháte.
Vaše reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby **musí být vyřízena** 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.

V případě **zamítavého rozhodnutí o reklamaci** od poskytovatele telekomunikační služby nebo v případě, že Vaši reklamaci ve lhůtě nevyřídí můžete podat **námitku proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu**, a to ve lhůtě do jednoho měsíce od zamítnutí reklamace nebo od marného uplynutí lhůty k vyřízení reklamace. Spor se pak řeší ve správním řízení. Hradí se správní poplatek!!! Námitku uplatněte u místně příslušného odboru ČTÚ, více na **www.ctu.cz**.

Reklamaci na poskytovanou službu jste oprávněni uplatnit bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby**, jinak právo zanikne.
V případě závady technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.
Zákon stanoví, že pokud podnikatel splní výše uvedené povinnosti není Vám povinen uhrazovat náhradu škody, která Vám vznikne v důsledku přerušení služby.

Zpracováno dle právního stavu platného k 1. 7. 2014

Hlavní zdroj: Zákon 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

V případně potřeby neváhejte kontaktovat
Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.
Tel.: 608 722 582 www.sos-msk.cz