

REKLAMACE SLUŽEB E-KOMUNIKACÍ

Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (telefon, internet...).

Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

POZOR: Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.

Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí 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.

Pokud se strany nedohodnou jinak, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, **vrátit mu rozdíl ceny** způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, **nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace.**

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby.

Smlouva uzavřená na poskytnutí veřejně dostupné služby elektronických komunikací mezi účastníkem, který je koncovým uživatelem, a podnikatelem poskytujícím službu musí obsahovat ustanovení o způsobu uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci

uplatnit. Bližší podmínky uplatnění reklamace mohou být stanoveny ve všeobecných podmínkách služby.

Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9 zákona o elektronických komunikacích, je účastník, popřípadě uživatel, oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích (kdy účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby), Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Námitku je účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

Vzor: Reklamace služeb e-komunikací

Jméno a příjmení

Adresa

telefon

e-mail

Název telekomunikační společnosti

Adresa telekomunikační společnosti

V dne

Věc: Reklamace telekomunikační služby

Vážení,

Dne.....jsem obdržel od vaší společnosti vyúčtování za poskytnuté telekomunikační služby za období Byl zde uveden poplatek za volání do jiných sítí ve výši, jehož výše je rozdílná od cen uvedených v příloze smlouvy uzavřené s Vaší společností.

Proto nyní v zákonné lhůtě uplatňuji tuto reklamaci výše vyúčtování.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie vyúčtování ze dne.....