



## Reklamacce

Případné reklamace (vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby) podle § 63 odst. 1 písm. i) ZEK uplatňuje uživatel/účastník/zákazník prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejlépe s uvedením důvodu reklamace, nejpozději do termínu dle Zákona o elektronických komunikacích (tj. k datu platnosti tohoto dokumentu do dvou kal. měsíců) a Poskytovatel doporučuje uživateli uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, písemnou formou:

- e-mailem na adresu [zc@opavanet.cz](mailto:zc@opavanet.cz) jehož přijetí je platné po e-mailovém potvrzení převzetí zprávy poskytovatelem, nebo
- doporučeným dopisem na adresu  
OpavaNet a.s., Příčná 2828/10, 74601 Opava.

Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.

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

Na pozdní odeslání reklamace, nebo na ústní podání reklamace nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

Vaší stížností se budeme zabývat v co nejkratším termínu a budeme se snažit ji zpracovat co nejdříve. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do 1 měsíce nebo do 2 měsíců, pokud vyžaduje vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem. Částka na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude uživatel povinen. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatel rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

Reklamovat můžete nesrovnalosti ve vyúčtování, jakékoli zařízení zakoupené u nás nebo se můžete ohradit proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté služby.



Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, jste oprávněni 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. Vždy by však měla být reklamovaná situace nejprve řešena s naší společností.

Ze zákona nemá podání reklamace odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti.

## **Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů**

Pokud mezi vámi a naší společností dojde ke sporu, máte právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je:

- a. [Český telekomunikační úřad](http://www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám (internetová adresa [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
- b. [Finanční arbit](http://www.finarbitr.cz), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb (internetová adresa [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).
- c. [Česká obchodní inspekce](http://www.coi.cz) v ostatních sporech (internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz)).