

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

- e-mailem na adresu info@opavanet.cz jehož přijetí je platné po e-mailovém potvrzení převzetí zprávy poskytovatelem, nebo
- doporučeným dopisem na adresu OpavaNet a.s., Příčná 2828/10, 746 01 Opava

Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vyúčtování ceny za poskytnutou službu, 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 reklamce 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 uživatele 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 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, pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám (internetová adresa www.ctu.cz).
- b. Finanční arbitr, pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb (internetová adresa www.finarbitr.cz).
- c. Česká obchodní inspekce v ostatních sporech (internetová adresa www.coi.cz).