

Reklamace služeb a řešení sporů

Jak podat reklamaci

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci na poskytovanou službu elektronických komunikací nebo na vyúčtování ceny služby.

Reklamaci je možné podat:

- e-mailem: **lysafree@lysafree.net**
- písemně: **Ke Kovoně 2114, Lysá nad Labem, 289 22**
- osobně po předchozí domluvě

Reklamace musí obsahovat:

- identifikaci zákazníka (jméno/název + číslo smlouvy)
- označení služby, které se reklamace týká
- popis závady nebo důvod reklamace
- datum vzniku problému

Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamaci na vyúčtování ceny je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování. Reklamaci na kvalitu nebo dostupnost služby je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění závady.

Vyřízení reklamace

Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do **1 měsíce od jejího doručení**.

V případě oprávněné reklamace bude:

- opravena fakturace, nebo
- poskytnuta přiměřená sleva z ceny služby, případně
- vrácena odpovídající část zaplacené ceny.

Nesouhlas s vyřízením reklamace

Pokud zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může podat námitku proti vyřízení reklamace u poskytovatele.

Mimosoudní řešení sporů

V případě sporu mezi zákazníkem a poskytovatelem služby elektronických komunikací má zákazník právo obrátit se na Český telekomunikační úřad jako orgán mimosoudního řešení sporů.

Kontaktní údaje:

Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219

190 00 Praha 9

www.ctu.cz

Podání návrhu na zahájení řízení je možné provést podle podmínek zveřejněných na webových stránkách ČTÚ.

Závěrečné ustanovení

Tato pravidla se vztahují na všechny služby elektronických komunikací poskytované poskytovatelem.