

Způsob uplatnění reklamace telekomunikačních služeb poskytovatele:

Leoš Kratochvíl, IČO: 75056151

Vochomurka.net s.r.o. IČO: 08416621

Vochomurka.net Internet s.r.o. IČO: 11638214

- 1 Uplatnění reklamace
 - 1.1 Objednatel má vůči poskytovateli právo na uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby.
- 2 Reklamace vad poskytované služby musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - identifikaci objednatele, číslo smlouvy, označení příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace - předmět reklamace, přesný a konkrétní popis závady - podpis objednatele.
- 3 Reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - identifikaci objednatele, číslo smlouvy, označení příslušného vyúčtování, ke kterému je uplatněna reklamace - předmět reklamace, přesný a konkrétní popis důvodu reklamace - podpis objednatele.
- 4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost objednatele uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu nebo v předpisu plateb, cenu za poskytnutou službu ve výši platné v době poskytnutí služeb.
- 5 Reklamace dle bodu 8.2 i bodu 8.3 se uplatňují písemně u poskytovatele. Reklamaci lze předat objednateli v jeho sídle, zaslat poštou na adresu sídla objednatele nebo zaslat elektronickou poštou na adresu admin@vochomurka.net.
- 6 Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, tj. do 2 měsíců od dodání daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo zanikne.
- 7 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace.
- 8 V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou objednateli do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované poskytované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení objednatele. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za objednatel.

Informační povinnost poskytovatele o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů:

Klient společností Leoš Kratochvíl, IČO: 75056151, Vochomurka.net s.r.o. IČO: 08416621, Vochomurka.net Internet s.r.o. IČO: 11638214 který je spotřebitelem (tedy fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), má právo na mimosoudní řešení jeho sporu se společností Leoš Kratochvíl, IČO: 75056151, Vochomurka.net s.r.o. IČO: 08416621, Vochomurka.net Internet s.r.o. IČO: 11638214 jako s poskytovatelem veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je pro takové mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (tzv. ADR) v oblasti elektronických komunikací příslušným subjektem Český telekomunikační úřad. Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele. Více informací je dostupných na internetové adrese Českého telekomunikačního úřadu <https://www.ctu.cz/>.