

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

net-online.cz s.r.o. (účinnost od 1. 2. 2025)

### 1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanovuje pravidla pro uplatňování a vyřizování reklamací na služby přístupu k internetu poskytované společností **net-online.cz s.r.o.** (dále jen „Poskytovatel“). Upravuje rozsah odpovědnosti za vady a postup při uplatnění práv účastníka.

### 2. Předmět reklamace

Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na:

- **Vyúčtování ceny:** Pokud cena neodpovídá sjednanému tarifu v ceníku.
- **Kvalitu služby:** Zejména pokud skutečná rychlost připojení neodpovídá parametrům (minimální nebo běžně dostupná rychlost) uvedeným v Ceníku a technické specifikaci.

### 3. Způsob a lhůty pro uplatnění reklamace

- **Lhůta:** Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 2 měsíců** od doručení vyúčtování nebo od vadného poskytnutí služby, jinak toto právo zaniká.
- **Způsob podání:** Písemně na adresu sídla společnosti (Bělehradská 858/23, Praha 2) nebo e-mailem na **info@net-online.cz**.
- **Náležitosti:** Reklamace musí obsahovat identifikaci účastníka, číslo smlouvy a podrobný popis vady (v případě rychlosti ideálně přiložit měření z Nettest.cz).

### 4. Vyřízení reklamace Poskytovatelem

- Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 1 měsíce** ode dne jejího doručení.
- V případech vyžadujících součinnost zahraničních operátorů nebo ve složitých případech se lhůta prodlužuje na **2 měsíce**.
- Podání reklamace **nemá odkladný účinek** na splatnost vyúčtování.

### 5. Náhrady a kompenzace

- V případě oprávněné reklamace vyúčtování bude rozdíl cen vrácen snížením částky v příštím vyúčtování nebo převodem na účet do 1 měsíce.
- Při vadě služby, kdy ji nebylo možné využít (výpadek nebo pokles rychlosti pod minimální úroveň), má účastník právo na přiměřené snížení ceny.
- Doba, po kterou účastník neposkytuje technickou součinnost (např. neumožnění přístupu k zařízení), se do doby pro kompenzaci nezapočítává.

## **6. Mimosoudní řešení sporů (ČTÚ)**

Pokud účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může podat námitku u **Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ)**, a to do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace.