

Reklamace a mimosoudní řešení sporů v síti C2NET

1. Reklamace poskytovaných služeb a ceny služeb

- 1.1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci vyúčtování Ceny nebo poskytované veřejně dostupné Služby, zejména v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby.
- 1.2. Reklamaci vyúčtování Ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne dodání vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování Ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 1.3. Reklamaci poskytované Služby je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 1.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování Ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 1.5. Pokud došlo k chybnému vyúčtování Ceny v neprospěch Uživatele, a tato Cena již byla Uživatelem uhrazena, je Poskytovatel oprávněn uvedenou úhradu započíst na splatné neuhrazené pohledávky za Uživatelem, tj. především na úhradu Ceny. Není-li takových pohledávek, vrátí Poskytovatel přeplatek Uživateli na jím sdělený bankovní účet nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace, ledaže Uživatel sdělí Poskytovateli svůj bankovní účet později. Přeplatek může být Uživateli vrácen rovněž v podobě ponížení budoucího/ch vyúčtování, případně jiným dohodnutým způsobem. Způsob vypořádání reklamace probíhá přednostně podle určení Uživatele.
- 1.6. Pokud Poskytovatel nevyhoví reklamaci, nebo nebude Uživatel jinak s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ – činí tak návrhem na zahájení řízení o námitce. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit Cenu za poskytnutou Službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele, popřípadě Uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Internetová adresa ČTÚ je www.ctu.cz.

2. Řešení sporů a rozhodné právo

- 2.1. Smlouva a tyto VOP se řídí právem České republiky.
- 2.2. Všechny spory vzniklé ze Smlouvy či v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti (30) dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem – viz ust. § 129 ZEK. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy. Internetová adresa ČTÚ je www.ctu.cz.