

REKLAMAČNÍ ŘÁD poskytovatele služeb elektronických komunikací – Vrané internet

1. Úvodní ustanovení Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování a vyřizování reklamací služeb poskytovaných společností **Karel Velebil – Vrané internet**, IČ: 06701329 (dále jen „Poskytovatel“). Řád vychází ze zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Důvody reklamace Účastník má právo uplatnit reklamaci ve dvou případech: a) **Reklamace na vyúčtování ceny:** Pokud se Účastník domnívá, že vyúčtovaná cena neodpovídá sjednaným podmínkám nebo skutečnému rozsahu služby. b) **Reklamace na kvalitu služby:** Pokud služba nebyla poskytnuta ve sjednané kvalitě (výpadky, nedodržení rychlosti dle VOP, poruchy).

3. Lhůta pro podání reklamace Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však:

- **Do 2 měsíců** od doručení vyúčtování (v případě reklamace ceny).
- **Do 2 měsíců** od vadného poskytnutí služby (v případě výpadku či snížené kvality).
Marným uplynutím této lhůty právo na reklamaci zaniká.

4. Způsob uplatnění reklamace Reklamaci lze podat:

- **E-mailem:** na adresu info@vraneinternet.cz (doporučený způsob).
- **Písemně:** na adresu sídla Poskytovatele (U Elektrárny 212, Vrané nad Vltavou).
Reklamace musí obsahovat identifikaci Účastníka (jméno, číslo smlouvy) a popis vady (např. „internet nefungoval dne X od–do“ nebo „faktura obsahuje chybnou částku“).

5. Vyřízení reklamace Poskytovatel rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 1 měsíce** ode dne jejího doručení. V případě nutnosti projednání se zahraničním operátorem se lhůta prodlužuje na 2 měsíce.

6. Způsob odškodnění

- **Vada služby:** Je-li reklamace uznána jako oprávněná, má Účastník právo na přiměřenou slevu z ceny služby nebo na bezplatné odstranění vady.
- **Chyba ve vyúčtování:** Je-li zjištěn přeplatek, bude Účastníkovi vrácen formou dobropisu nebo započten oproti příštím vyúčtování, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

7. Odkladný účinek Podání reklamace proti vyúčtování **nemá odkladný účinek** na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu (účastník musí zaplatit i spornou fakturu). Pokud však Český telekomunikační úřad rozhodne jinak, může být platba odložena.

8. Řešení sporů Pokud Účastník není spokojen s vyřízením reklamace, má právo podat námitku k **Českému telekomunikačnímu úřadu** (www.ctu.cz), který je orgánem mimosoudního řešení sporů pro oblast elektronických komunikací. Námitku je třeba podat do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace.

9. Závěrečná ustanovení Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 2. 2026.