

JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI: PRŮVODCE PRO ZÁKAZNÍKY dvbexpert s.r.o.

V dvbexpert s.r.o. si zakládáme na kvalitě naší optické sítě. Pokud se však stane, že služby nefungují podle vašich představ nebo narazíte na nesrovnalost ve vyúčtování, tento dokument vám poradí, jak postupovat.

1. Kdy máte právo na reklamaci?

Reklamací u nás můžete uplatnit ve dvou základních situacích:

- **Kvalita připojení:** Pokud zaznamenáte výpadky nebo pokud rychlost internetu neodpovídá sjednaným parametrům (minimální rychlosti) ve vaší smlouvě po dobu delší než 30 minut.
- **Správnost fakturace:** Pokud se domníváte, že vám byla za služby naúčtována nesprávná částka.

2. Jakým způsobem nás kontaktovat?

Pro co nejrychlejší vyřízení doporučujeme využít **elektronickou cestu**:

- **E-mail:** Pošlete popis problému na **obchod@dvbexpert.cz**.
- **Písemně:** Na adresu našeho sídla **Okružní 189, 251 01 Babice**.

Do zprávy prosím vždy uveďte své jméno, adresu připojení a číslo smlouvy (variabilní symbol), abychom vás mohli rychle identifikovat.

3. Důležité lhůty, které je třeba hlídat

- **Podání reklamace:** Reklamací musíte podat nejpozději do **2 měsíců** od chvíle, kdy se vada vyskytla, nebo od doručení faktury. Po této době právo na reklamaci bohužel zaniká.
- **Naše odpověď:** Vaši žádost posoudíme a rozhodnutí vám zašleme nejpozději do **7 dnů** od přijetí reklamace.

dvbexpert s.r.o.

Okružní 189

Babice 251 01

Czech Republic

Tel.: 00420 602 412 777

IČO: 04202686

DIČ/VAT: CZ04202686



4. Jak vypadá odškodnění?

- **V případě vady služby:** Pokud uznáme, že internet nefungoval ve sjednané kvalitě, máte nárok na **přiměřenou slevu** z ceny nebo na náhradní řešení. Sleva se obvykle projeví v následujícím účtování.
- **V případě chyby v platbě:** Pokud najdeme chybu v účtování, rozdíl v ceně (přeplatek) vám vrátíme nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace, a to buď dobropisem, nebo zápočtem k další faktuře.

5. Musím platit fakturu, kterou reklamuji?

Podle zákona podání reklamace **nemá odkladný účinek**. To znamená, že fakturu je nutné uhradit v termínu splatnosti, i když s ní nesouhlasíte. Pokud bude reklamace uznána, peníze vám samozřejmě obratem vrátíme.

6. Co když nebudete s výsledkem spokojeni?

Pokud byste nesouhlasili s naším vyřízením reklamace, máte právo se obrátit na **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)** a podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád je veřejně dostupný na webových stránkách Poskytovatele a v místě jeho sídla.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu tohoto řádu v souladu se změnou platné legislativy.
3. **Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 15. 07. 2024.**

velkoobchod s DVB & IP technologií

dvbexpert s.r.o.

Okružní 189

Babice 251 01

Czech Republic

Tel.: 00420 602 412 777

IČO: 04202686

DIČ/VAT: CZ04202686

