

REKLAMAČNÍ ŘÁD SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVATELE

Theos, s.r.o., IČ: 27722597, se sídlem U Parku 205, 798 21 Bedihošť

(REKLAMACE SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ)

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
2. Reklamáce se uplatňují písemně na adrese sídla poskytovatele (U Parku 205, 798 21 Bedihošť) nebo elektronicky na: info@theos.cz. Reklamáce by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
3. Reklamací na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ, na který je účastník oprávněn se v této věci obrátit) a účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamací na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Po splnění těchto povinností a uspokojení práv uživatele není poskytovatel povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.
7. Pokud službu bylo možné využít jen částečně anebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud je závadou technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele přerušeno či znemožněno užívání služby po dobu delší než 6 hodin od nahlášení poruchy uživatelem, má uživatel, resp. účastník právo na snížení měsíční paušální ceny služby o jednu třetinu. Pokud je služba nedostupná z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele více než 10 dní v jednom kalendářním měsíci, vrátí poskytovatel měsíční paušální cenu za daný měsíc v plné výši (tj. snížení ceny je 100 % za daný měsíc). Totéž platí přiměřeně v případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od výkonu uvedeného ve smlouvě, jak jsou definovány v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu zveřejněných na www.theos.cz.

8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění („ZoEK“).
9. Postup při vyřizování dle tohoto reklamačního řádu a dle obchodních podmínek poskytovatele se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k využívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
10. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
11. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2026.

Theos, s.r.o.