

Reklamáce služeb elektronických komunikací



Český telekomunikační úřad

Reklamáci je vhodné uplatnit **písemně a prokazatelným způsobem** (např. odesláním doporučenou zásilkou nebo osobně na prodejně s potvrzením přijetí)

Nesouhlasíte s vyúčtováním operátora?

Přišla vám od operátora faktura, se kterou nesouhlasíte, protože jste si jisti, že v danou dobu jste na uvedená čísla nevolali? Objednali jste si službu, která vám nefungovala nebo jste ji mohli využívat pouze částečně?

Reklamujte!

Krok za krokem

Reklamuji nejpozději do dvou měsíců od doručení vyúčtování



Čekám na odpověď operátora (nejpozději do 1 měsíce)



Reklamáce je vyřízena kladně (operátor vyhoví)

Zaplatím částku, nebo podám návrh k ČTÚ na odložení splatnosti po dobu šetření námitky



Námitka proti vyřízení reklamáce na ČTÚ - do jednoho měsíce od odpovědi



Reklamáce není uznána nebo nedostanu odpověď

V reklamaci uveďte údaje o vaší totožnosti, popište váš problém a čeho se domáháte. Svá tvrzení podpořte co možná největším počtem důkazů.

Jaké jsou lhůty?

Operátor musí vaši reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy mu byla doručena (pouze ve výjimečných případech, kdy je třeba získat informace od zahraničních operátorů, se lhůta prodlužuje na dvojnásobek).

V ideálním případě vám operátor vyhoví a například vám rozdíl ceny vrátí, případně opraví nastavení služby a sníží její cenu za dobu, kdy ji nebylo možné plnohodnotně využívat. Ne vždy je ovšem situace takto příznivá.

Jsou i jiné možnosti obrany?

Je-li vaše reklamáce zamítnuta, vaše šance uspět ještě zdaleka nekončí. Následně můžete uplatnit **námitku proti vyřízení reklamáce** u Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ).

V rámci správního řízení můžete také uplatňovat náhradu vzniklých nákladů (zastupování právníkem, poštovné, jízdné apod.). Náhrada nákladů se zpravidla uznává pouze tomu, kdo měl ve věci plný úspěch.

Ačkoliv vyúčtování reklamujete, či vůči vyřízené reklamaci uplatňujete námitky, nemění to nic na vaší povinnosti zaplatit účtovanou cenu. Můžete ovšem požádat ČTÚ, aby rozhodl o odkladném účinku reklamáce. V případě, že žádosti vyhoví, lze fakturu zaplatit až poté, co ČTÚ spor rozhodne.

Námitky uplatňujte do **jednoho měsíce** ode dne, kdy vám byla doručena zpráva o zamítnutí reklamáce (nebo kdy uplynula doba pro vyřízení reklamáce). **Lhůtu je bezpodmínečně nutné dodržet**, protože po jejím uplynutí ČTÚ vaši reklamaci prošetřovat nemůže. Její zmeškání nelze prominout ani ve výjimečných případech a nelze ji ani prodloužit.

Reklamovat lze ...

➤ **T-Mobile** písemně na zákaznickém centru (Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4), e-mailem na adrese info@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoli značkové prodejně.

➤ **O2** písemně na adrese O2 Czech Republic, Reklamační oddělení, Za Brumlovkou 266/2, 14022 Praha 4 – Michle nebo osobně v kterékoli značkové prodejně.

➤ **Vodafone** formou elektronického formuláře na webu Vodafone, písemně na adrese Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, nám. Junkových 2, Praha 5, 155 00 nebo osobně v kterékoli značkové prodejně.

Reklamace vyúčtování operátora – vzor

jméno a příjmení
kontaktní údaje

jméno operátora
adresa

místo, datum

Reklamace vyúčtování služeb elektronických komunikací

Dne 11. června 2020 jsem od vaší společnosti obdržel/a ke svému mobilnímu telefonnímu číslu xxx xxx xxx vyúčtování č. 12345 na celkovou částku 1.125 Kč. S výší vyúčtování nemohu souhlasit, neboť jsem dle podrobného výpisu měl/a uskutečnit dne 20. května 2020 celkem tři hovory do zahraničí (Turecko) v celkové výši 430 Kč.

Nejsem si vědom/a jakéhokoliv odchozího volání do zahraničí v tento den, volané číslo neznám, v uvedené zemi nemám žádné kontakty a vylučuji, že by volání uskutečnil z mého mobilního telefonu někdo jiný.

V souladu s § 64 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích tedy uplatňuji své právo na reklamaci uvedeného vyúčtování. Žádám tímto o prověření zaslání vyúčtování a následné vrácení částky 430 Kč, kterou jsem již uhradil/a, na můj bankovní účet č. 123456789/XXXX do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace.

S pozdravem

.....
vlastnoruční podpis

Přílohy:

Kopie vyúčtování č. 12345

Námitka proti vyřízení reklamace – vzor

mé jméno a příjmení, datum narození
mé kontaktní údaje

odpůrce:
název společnosti (operátor)
sídlo, IČ

Námitka proti vyřízení reklamace

Dne 11. června 2020 jsem od společnosti XY obdržel/a ke svému mobilnímu telefonnímu číslu xxx xxx xxx vyúčtování č. 12345 na celkovou částku 1.125 Kč. Vyúčtování jsem reklamoval/a, neboť s jeho výší nesouhlasím.

Podle podrobného výpisu jsem měl/a uskutečnit dne 20. května 2020 celkem tři hovory do zahraničí (Turecko) v celkové výši 430 Kč. Nejsem si vědom/a jakéhokoliv odchozího volání do zahraničí v uvedený den, volané číslo neznám, v uvedené zemi nemám žádné kontakty a vylučuji, že by volání uskutečnil z mého mobilního telefonu někdo jiný.

Společnost XY mou reklamaci zamítla s odůvodněním, že celou věc prověřili a dle jejich záznamů se hovory uskutečnily. Informace o vyřízení reklamace mi byla doručena dne 2. července 2020. V zákonné lhůtě jednoho měsíce tedy uplatňuji námitku proti vyřízení reklamace.

Navrhuji, aby Český telekomunikační úřad rozhodl, že je odpůrce povinen zaplatit ve prospěch navrhovatele chybně účtovanou částku ve výši 430 Kč spolu s náklady řízení.

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie vyúčtování ze dne...

Zamítnutí reklamace ze dne... *místo, datum*