Obec Mrsklesy, Mrsklesy 49, 783 65, Hlubočky
tel: 585 351 699, email: ou@mrsklesy.cz , ID datové schránky: 8fhasb9
IČ: 64990940; DIČ: CZ 64990940, č. účtu: 1801710349/0800

Reklamační řád

Obce Mrsklesy,
(dále jen OBM), vydané v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.

Oprávněná osoba zákazníka může reklamovat účtované částky za služby OBM nebo vadné poskytnutí služby. Tyto reklamace se řídí následujícím reklamačním řádem. (dle článku 17.1 VOP)

Případnou reklamaci je uživatel povinen podat písemně do 2 měsíců, přičemž podání reklamace nebo námitky proti výši účtu nezbavuje uživatele povinnosti uhradit fakturu do dne splatnosti. (dle článku 17.2 VOP)

Reklamace budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Uplatnění reklamace podle technického řešení bude 1 měsíce. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je OBM povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců. (dle článku 17.3 VOP)

V případě, že bude reklamace poskytovaných služeb shledána oprávněnou, bude uživateli podle charakteru vadně poskytované služby vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za služby do 30 dnů. (dle článku 17.4 VOP)

Veškeré stížnosti a připomínky uživatelů k poskytovaným službám se OBM zavazuje posuzovat a řešit dle smlouvy a platných obecně závazných právních předpisů. (dle článku 17.5 VOP)

Pokud zákazník nesouhlasí s řešením reklamace, má možnost využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (dle článku 15. VOP).

Zákazník je oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace (dle § 129 odst. 3, zákona 127/2005 Sb.) a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

Postup řešení spotřebitelských mimosoudních sporů je též uveden na webu ČTÚ, www.ctu.cz. (dle článku 15.1 VOP)