REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SLUŽBY POSKYTOVANÉ POD ZNAČKOU M.NET

Poskytovatel: O2 Czech Republic a.s.
IČO 60193336
Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, 140 22
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2322

I.

Pro postup poskytovatele a účastníka při uplatňování a vyřizování práv z odpovědnosti za vady služeb elektronických komunikací, které poskytovatel poskytuje pod značkou M.NET, (dále jen „Služby“) vydává poskytovatel v souladu s platnou legislativou, zejména pak občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., v platném znění, zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., v platném znění, smlouvami o poskytování Služeb (dále jen „Smlouva“) a obchodními podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací pod značkou M.NET Studénka s.r.o. (dále jen „Obchodní podmínky“) tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“).

II.

Pokud má účastník za to, že Služba či její vyúčtování vykazují vady, tedy neodpovídá svou kvalitou, rozsahem nebo cenou podmínkám dohodnutým ve Smlouvě, může účastník své právo z odpovědnosti za vady uplatnit (dále jen „Reklamace“) u poskytovatele za níže uvedených podmínek.

1. Reklamace musí být účastníkem uplatněna písemně u poskytovatele jedním z následujících způsobů:

a) zasláním na adresu O2 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, 140 22,

b) elektronicky na e-mailové adrese info@mnetstudenka.cz.

2. Reklamace musí být účastníkem uplatněna v těchto lhůtách:

a) spočívá-li reklamovaná vada v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má účastník právo uplatnit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení reklamovaného vyúčtování, a není-li vzhledem k druhu poskytované služby vystavováno, pak do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak toto právo zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek na placení, takže Uživatel je povinen řádně, včas a v plné výši zaplatit Poskytovali účtovanou cenu za Službu, i když je v reklamovaném vyúčtování;

b) nespočívá-li reklamovaná vada v nesprávném vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, nýbrž ve vadě Služby, musí Uživatel uplatnit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak toto právo zanikne.

III.

1. Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci řádně a včas a Uživatele o výsledku reklamačního řízení informovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne

doručení Reklamace některým z výše uvedených způsobů. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním subjektem, prodlužuje se výše uvedená lhůta na 2 měsíce. Lhůta neběží po dobu, po kterou je účastník v prodlení s poskytnutím součinnosti k výzvě poskytovatele, potřebné pro řešení Reklamace, zejm. v prodlení s poskytnutím odpovědi na doplňující dotazy nebo s poskytnutím potřebného podkladu.

2. Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen v případě kladně vyřízené Reklamace vyúčtování ceny vrátit účastníkovi přeplatek ceny Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamace, a to jedním z následujících způsobů:

a) formou dobropisu částky uznané na základě Reklamace,

b) zrušením původního vyúčtování a provedením nového vyúčtování ceny Služby v návaznosti na kladně vyřízenou Reklamaci (v případě, že ke dni vyřízení Reklamace nenastal den splatnosti vyúčtování, jehož se Reklamace týká)

c) snížením platby cen za služby poskytovatele o částku uznanou v reklamačním řízení v následujícím zúčtovacím období nebo více obdobích.

3. V případě kladně vyřízené Reklamace vady Služby, pro kterou bylo možné Službu využít jen částečně, anebo vůbec, je poskytovatel povinen (i) reklamovanou vadu odstranit a přiměřeně snížit cenu postupem dle předchozího odstavce o 1/30 sjednané měsíční ceny vadné Služby za každý den, kdy ji bylo možné využít jen částečně či vůbec, nebo (ii) po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí vadné Služby náhradním způsobem.

4. Poskytovatel není nad rámec výše uvedených ustanovení povinen uhradit účastníkovi náhradu jakékoliv škody, která by mu vznikla v důsledku chybně vystaveného vyúčtování Služby, neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

IV.

1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. května 2026.

2. Tento Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách www.mnetstudenka.cz.

3. Poskytovatel má právo jednostranně měnit tento Reklamační řád, pokud jeho nové znění současně zveřejní na webových stránkách.