

## Reklamační informace a řešení sporů

*V souladu s č.z. 127/2005 Sb. (ZEK) a na základě ustanovení našich Všeobecných obchodních podmínek (VOP) společnosti GEMNET s. r. o., Bánov 501, 687 54 Bánov, IČ: 27663752, DIČ: CZ27663752, Vás tímto informujeme o způsobu uplatnění reklamace a o postupu řešení sporů mezi Poskytovatelem a Uživatelem.*

### I. Reklamační informace

#### 1. Právo na reklamaci

Každý koncový uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny či kvalitu služby. Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu (nebo ode dne poskytnutí služby, pokud vyúčtování není vydáváno). Pokud reklamace nebude podána v této lhůtě, právo na reklamaci zaniká.

#### 2. Způsob uplatnění reklamace

a) Reklamaci lze uplatnit písemně.

Doporučujeme zaslat reklamaci doporučeným dopisem na adresu:

*GEMNET s.r.o., Bánov 501, 687 54 Bánov*

nebo

do datové schránky: 75b72tx

#### 3. Lhůty pro vyřízení reklamace

a) Po obdržení reklamace je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

b) V případě kladného vyřízení reklamace má Uživatel nárok na:

- Zvýšení rychlosti Internetu (u služby přístupu) o dvojnásobek na dobu 7 dní, nebo
- Snížení měsíční ceny u služby VOiP o jednu třetinu, případně vrácení přeplatku – a to do 1 měsíce od kladného vyřízení reklamace.
- c) Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči povinnosti Uživatel platit vyúčtovanou částku, pokud reklamace není vyřízena kladně.

#### 4. Další ujednání

Veškeré podrobné informace o postupu reklamace jsou dále uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách, jejich aktuální znění je volně přístupné na webových stránkách Poskytovatele ([www.gemnet.cz](http://www.gemnet.cz)). Poskytovatel Vás rovněž předem informuje o postupu reklamace při uzavírání smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

## **II. Řešení sporů a rozhodné právo**

### **1. Mimosoudní řešení sporů**

Ve sporech vzniklých mezi Poskytovatelem a Uživatelem z vyplývajících ze smluvních vztahů upravených těmito VOP má primární pravomoc řešit spory mimosoudně prostřednictvím České telekomunikačního úřadu (ČTÚ). Poskytovatel a Uživatel se dohodnou, že případné spory budou řešeny nejprve mimosoudně prostřednictvím ČTÚ, jehož rozhodnutí má účinnost pro obě strany.

### **2. Právní řád**

Na všechny právní vztahy, které vyplývají z těchto VOP, se bude vztahovat právo České republiky.

### **3. Smlouva jako smlouva nepojmenovaná**

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### **4. Podání stížnosti u Úřadu**

Pokud reklamace není vyřízena v souladu s těmito podmínkami, je Uživatel oprávněn podat stížnost u příslušného Úřadu (ČTÚ) nejpozději do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo po uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení. Tato stížnost může být podána prostřednictvím Úřadu nebo prostřednictvím online platformy pro řešení spotřebitelských sporů.

---

*Tento dokument je vydán v souladu s platnou legislativou a má za cíl zajistit transparentní a efektivní řešení reklamací pro všechny uživatele služeb společnosti GEMNET s.r.o.*