Reklamační řád

Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci zejména:

- na poskytovanou službu elektronických komunikací,
- na dostupnost nebo kvalitu služby,
- na vyúčtování ceny za služby,
- na funkčnost koncového zařízení poskytnutého Poskytovatelem.

Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.

Reklamaci na poskytovanou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu za službu, pokud Český telekomunikační úřad nerozhodne jinak.

Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení.

Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat námitku proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu podle § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Kontaktní údaje Českého telekomunikačního úřadu jsou dostupné na www.ctu.gov.cz.

Reklamaci lze podat:

- elektronicky na adrese podpora@hkfree.org,
- prostřednictvím datové schránky Poskytovatele.

Parametry služby přístupu k internetu a definice odchylek jsou uvedeny v dokumentu smlouvy a jejich nedílných součástech.

Tento reklamační formulář a zde uvedené podmínky reklamace představují aktuální procesní pravidla pro uplatnění reklamací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

V případě rozporu mezi tímto formulářem a starším zněním VOP se použije postup odpovídající platné právní úpravě.