

## Mechanismy řešení sporů

Podali jste reklamaci vyúčtování, služeb nebo zařízení, která nebyla vyřízena k Vaší spokojenosti? Pokud s řešením reklamace nesouhlasíte, můžete se obrátit na následující instituce, které závěry reklamace nestranně posoudí:

- v případě služeb elektronických komunikací se můžete obrátit na Český telekomunikační úřad, který je v dané oblasti příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle působnosti zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Více informací ohledně postupu, jak lze podat návrh na zahájení řízení před Českým telekomunikačním úřadem, včetně veškerých potřebných informací o tomto řízení, najdete na <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

V případě jiných sporů o peněžité plnění lze využít elektronické formuláře na <https://www.ctu.cz/spory-o-penezite-plneni-podle-ss-129>;

- v případě prodeje zboží nebo poskytování služeb, které nespádají pod služby elektronických komunikací, se mohou spotřebitelé obrátit na Českou obchodní inspekci. Více informací najdete na <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

Ostatní zákazníci se mohou se svými nároky obracet na obecné soudy České republiky.