Jméno a příjmení Název poskytovatele

Kontaktní údaje Adresa

(adresa, e-mail, telefon)

V …….…..dne…………

**Reklamace služby přístupu k internetu**

Dobrý den,

využívám službu přístupu k internetu v pevném místě / mobilní službu přístupu k internetu\*)na základě smlouvy č….. od Vaší společnosti.

Dne dd.mm.rrrr / V období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr\*) jsem zaznamenal/a déle trvající pokles rychlosti / opakující se pokles rychlosti / výpadek služby přístupu k internetu\*) a kvůli této skutečnosti bylo možno tuto službu využívat jen částečně / nebylo možno tuto službu využívat\*). Z tohoto důvodu jsem provedl/a x krát\*\*) měření prostřednictvím webového nástroje ..…(např. ČTÚ-NetTest). Výsledky měření zasílám v příloze této reklamace. Hlášení vady služby jsem provedl/a dne dd.mm.rrrr…..\*\*\*).

Tímto uplatňují své právo na reklamaci poskytované služby a žádám o prověření výše uvedené skutečnosti. V souladu s § 64 odst. 12 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích žádám o odstranění závady, poměrné snížení ceny a vrácení rozdílu, neboť službu přístupu k internetu bylo možno využít jen částečně / nebylo možno v uvedeném období využívat\*).

S pozdravem

 …………………………………..

 podpis

Příloha: výsledky měření rychlosti služby přístupu k internetu

Vysvětlivky: \*) vyberte vhodnou variantu

 \*\*) nejméně 6x v časovém intzervalu 90 min

 \*\*\*) uveďte způsob např. telefonicky na speciální linku,

 on-line prostřednictvím internetové samooobsluhy

 poskytovatele, osobně na prodejně