

Reklamační řád

MELONET s.r.o.

18. ledna 2026

1 1. Uplatnění reklamace

Uživatel má právo reklamovat vady poskytované služby. Reklamaci lze podat:

- E-mailem na adresu: info@melonhost.cz
- Prostřednictvím discordu.

2 2. Důvody reklamace

Reklamaci lze uplatnit zejména v případech:

- Služba není dostupná po dobu delší, než garantuje SLA.
- Došlo k chybnému stržení kreditu nebo nebyl připsán zakoupený kredit.
- Parametry služby neodpovídají objednanému tarifu.

3 3. Lhůta pro vyřízení

Poskytovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

4 4. Způsob vyřízení

V případě oprávněné reklamace má Uživatel právo na:

- Bezplatné odstranění vady (např. navýšení parametrů, oprava konfigurace).
- Přiměřenou slevu ze služby (formou kompenzace kreditu na uživatelský účet).