

# Reklamační řád

7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadně poskytovanou službu elektronických komunikací. Reklamace se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele.

7.2 Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

## 7.3 Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- Identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace.
- Předmět reklamace, přesný popis.
- Podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce.

7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek poskytovatele vůči účastníkovi.

7.7 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamací. Poskytovatel neodpovídá za závady na účastnickém zařízení

7.8 V případě, že je uznána reklamace rozsahu a kvality poskytované služby, poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou účastníkovi za nekvalitně poskytovanou službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.

7.9 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

7.10 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a při přerušení provozu služby trvajícím nepřetržitě déle než dva kalendářní dny, sníží poskytovatel ceny za používání služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu.

7.11 Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. (viz ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.)

## 7.12 .Rozsah odpovědnosti

7.12.1. Poskytovatel odpovídá účastníkovi/uživateli za množství, rozsah, cenu a kvalitu služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:

- Smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně či kvalitě.
- Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající sjednaným dohodám o dostupnosti služeb.

7.12.2. V případě služeb spočívá odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění.