

Reklamační řád služeb elektronických komunikací

Zdeněk Souček, IČ: 69673764, se sídlem Rudíkov 168, 675 05 Rudíkov

Článek I.

Úvodní ustanovení

1.Reklamační řád upravuje zásady, principy a způsob uplatňování práv a povinností Zdeněk Souček jako poskytovatele služeb elektronických komunikací ve smyslu jednotlivých všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací Zdeněk Souček a fyzických či právnických osob, které služby elektronických komunikací od Zdeněk Souček jakýmkoli způsobem užívají, a to v souladu a v mezích stanovených právními předpisy upravujícími práva a povinnosti při uplatnění práv z odpovědnosti za vady v poskytování služeb elektronických komunikací.

Článek II.

Výklad základních pojmů

- 1.Reklamace - uplatnění práv z odpovědnosti Zdeněk Souček za vady v poskytování Služeb. Reklamace může směřovat proti rozsahu nebo kvalitě Služeb, případně proti Vyúčtování ceny. Reklamace se vždy posuzuje podle obsahu, bez ohledu na její označení.
- 2.Služby - služby elektronických komunikací podle zák. č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, poskytované v souladu s aktuálně platnými všeobecnými podmínkami poskytování jednotlivých služeb elektronických komunikací Zdeněk Souček (dále jen "Všeobecné podmínky") a Ceníkem jednotlivých služeb elektronických komunikací Zdeněk Souček.
- 3.Zákazník - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Zdeněk Souček smlouvu o poskytování některé ze služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva").
- 4.Vadně poskytnutá Služba - služba, která byla poskytnuta Zdeněk Souček tak, že její rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, případně technickým či cenovým podmínkám, které stanoví zejména platné právní předpisy.
- 5.Závada technického nebo provozního charakteru (dále též jen "Závada") - stav, který znemožňuje používat telekomunikační zařízení, resp. počítačový hardware nebo software obvyklým způsobem nebo toto užívání ztěžuje, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, nebo může být příčinou nesprávného účtování služeb.
- 6.Reklamující - osoba uplatňující reklamaci, zásadně zákazník.

Článek III.

Rozsah odpovědnosti

- 1.Zdeněk Souček odpovídají Zákazníkovi (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech Služeb, a to v případě, že:
 - a.Služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
 - b.Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům, nebo
 - c.za poskytnutou Službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.
- 2.V souladu s příslušnými právními předpisy Zdeněk Souček není povinen poskytovat Zákazníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Zdeněk Souček, jsou Zdeněk Souček povinny zajistit odstranění Závady a poskytnout Zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny (výše

slevy bude závislá na rozhodnutí Zdeněk Souček), nebo po dohodě s Zákazníkem poskytnout Službu náhradním způsobem.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo a lhůty uplatnění reklamace:

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

Reklamaci může uplatnit Zákazník (v případě právnické osoby osoba oprávněná za právnickou osobu jednat). Třetí osoba může podat reklamaci jménem Zákazníka pouze na základě písemné plné moci.

2. Způsob uplatnění reklamace:

Reklamace se uplatňuje písemně nebo osobně na adrese Zdeněk Souček, Rudíkov 168, 675 05 Rudíkov. Při osobně podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci (smlouvu, vyúčtování za příslušné účtovací období, originál plné moci apod.). O osobně podané reklamaci může být na základě žádosti reklamujícího, případně z podnětu Zdeněk Souček pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující.

3. Místo uplatnění reklamace:

Reklamace se uplatňuje písemně na adrese Zdeněk Souček , Rudíkov 168, 675 05 Rudíkov, nebo osobně na téže adrese.

4. Lhůta pro uplatnění reklamace:

a. Reklamace vyúčtování ceny se uplatňuje do 1 měsíce ode dne doručení Vyúčtování za poskytnutou službu, případně do 1 měsíce ode dne zpřístupnění Vyúčtování elektronickou formou (je-li Zákazníkovi zpřístupněno pouze elektronicky).

b. Reklamace předplacených Služeb se uplatňuje do 1 měsíce ode dne jejich poskytnutí.

c. Reklamace týkající se jiných závad poskytovaných Služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od vadného poskytnutí Služby.

Uplynutím lhůty pro podání reklamace právo na její uplatnění zaniká. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit Vyúčtování do data splatnosti a ve výši uvedené v příslušném Vyúčtování.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamace se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace Zdeněk Souček, nedohodnou-li se Zákazník a Zdeněk Souček jinak. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání s jiným provozovatelem, vyřizuje se reklamace nejpozději do 3 měsíců od jejího doručení Zdeněk Souček.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

1. V případě, že je reklamace vyúčtování ceny shledána oprávněnou, má Zákazník právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Služby do 30 dnů od vyřízení reklamace. Zdeněk Souček jsou povinny přeplatek či zaplacené ceny vrátit formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování Zákazníka za posledních 6 účtovacích období, můžou se Zdeněk Souček s Zákazníkem dohodnout na jiném způsobu vrácení.

2.Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí Zákazníka) se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII.

Náhrada škody

1.Nárok na náhradu škody je Zákazník oprávněn uplatnit u Zdeněk Souček písemně. Bude-li nárok Zákazníka uznán oprávněným, poskytnou Zdeněk Souček Zákazníkovi náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku uvedenou na Vyúčtování Služeb vystaveném po vyřízení reklamace (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka zaslána na poslední známou adresu Zákazníka.

Článek VIII.

Ustanovení společná a závěrečná

- 1.Reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách www.horacko.net
- 2.Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. května 2009