

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

1.1

Tento dokument definuje způsob uplatňování a vyřizování případných reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných LWT JaryNet s.r.o., osvědčení č. 2825 (dále Poskytovatel) a s nimi souvisejících činností.

1.2

Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva).

1.3

Práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování telekomunikačních služeb datové sítě JaryNet (dále jen Všeobecné obchodní podmínky).

1.4

Poskytovatel řeší reklamace poskytovaných služeb v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména potom dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

2. Vymezení základních pojmů

2.1

Reklamaci se rozumí uplatnění práv Účastníků z odpovědnosti Poskytovatele za vady, kterými jsou nedodržení sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti Služby nebo chybné vyúčtování ceny Služby poskytované na základě smluvního vztahu Poskytovatele a Účastníka.

2.2

Vadně poskytnutá Služba je Služba poskytnutá v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

3. Reklamace vad způsobených nedodržením sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti služby

3.1 Právo a způsob uplatnění Reklamace

Právo na uplatnění Reklamace má Účastník nebo jím pověřená osoba. Právo uplatnit Reklamaci vzniká v případě vadně poskytnuté Služby nebo jejím neposkytnutím vůbec.

3.2 Uplatnění reklamace

Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn a povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn a povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu je účastník povinen uplatnit písemně na adrese Poskytovatele: Šunychelská 1159, Bohumín, PSČ: 735 81 nebo prostřednictvím elektronické pošty.

3.3

Účastník je povinen sám zajistit řešení problémů své vlastní místní telekomunikační a počítačové sítě. Poskytovatel odpovídá za připojení k rozhraní koncového zařízení přípojného okruhu nebo k rozhraní směrovače Poskytovatele. Je-li dodavatelem přípojného okruhu třetí strana, se kterou uzavřel smlouvu přímo Účastník, Poskytovatel za trasu ke koncovému zařízení neodpovídá. Poskytovatel neodpovídá za dodávky třetích stran Uživateli spojené s poskytováním Služby - například za dodávky vnitřních telekomunikačních rozvodů nebo počítačové sítě Uživatele.

3.4

Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady i informace o evidenčním čísle Smlouvy týkající se využívání reklamované služby spolu s uvedením data, hodiny podání zprávy a jména a funkce osoby, která ji za Účastníka podala, včetně stanovení formy zpětného kontaktu.

3.5 Vyřizování Reklamací

Poskytovatel je povinen po obdržení Reklamace potvrdit písemně nebo elektronickou poštou příjem Reklamace, a to bez zbytečného odkladu po jejím obdržení.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

Poskytovatel je povinen ve shora uvedené, zákonem stanovené lhůtě písemně nebo elektronickou poštou oznámit Účastníkovi výsledek reklamačního řízení.

3.6

Poskytovatel se zavazuje při odstraňování vady vyvinout veškeré úsilí, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu.

3.7

Poskytovatel ručí za nápravu poskytovaných Služeb v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění.

3.8

Pokud se strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených Všeobecnými obchodními podmínkami, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Poskytovatel povinen uhradovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby.

Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele poskytujícího Službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

3.9

Účastník má právo v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace služby obrátit se na odpovědné státní orgány s požadavkem na její posouzení, zda je oprávněná či nikoliv. Náklady spojené s vydáním prohlášení o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace ze strany státních orgánů hradí účastník.

4 Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 9. ledna 2020. Poskytovatel je oprávněn Reklamační řád průběžně doplňovat nebo jinak měnit s tím, že je povinen umožnit Účastníkovi seznámit se s každou provedenou změnou.

V Bohumíně dne 9. 1. 2020