

## **Reklamacie služeb elektronických komunikací (dále jen Služba) poskytovaných poskytovatelem Vratislav Kříž (dále jen poskytovatel).**

Zákazník je oprávněn uplatnit u poskytovatele reklamaci, pokud:

- a) nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za Službu
- b) nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby (vada poskytnuté Služby)

Zákazník je povinen a oprávněn reklamaci na vyúčtování ceny uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo reklamovat vyúčtování ceny zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti zákazníka uhradit již vyúčtovanou cenu Služby. Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn na žádost zákazníka rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek.

Zákazník je povinen a oprávněn reklamaci na poskytnutou službu uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak jeho právo reklamovat vadu zanikne.

Reklamaci je zákazník povinen učinit buď písemně na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřené se zákazníkem (dále jen Smlouva) nebo telefonicky na nonstop telefonním čísle poskytovatele 603828932, v pracovní dny též na telefonním čísle poskytovatele 733739524 nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu poskytovatele: info@hornackynet.cz, též prostřednictvím poštovního formuláře na www stránkách poskytovatele nebo osobně v sídle či provozovně poskytovatele na adrese 69674 Velká nad Veličkou 865.

V reklamaci je povinen zákazník uvést svoji identifikaci (jméno, příjmení, bydliště) včetně čísla Smlouvy, adresu přípojky, dále uvede popis vady Služby či nesprávnosti ve vyúčtování ceny Služby, přičemž nesprávné vyúčtování dostatečně identifikuje. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vady Služby bez zbytečného odkladu, zpravidla do 3 pracovních dnů od uplatnění reklamacie, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtování ceny Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Poskytovatel bezplatně zajistí odstranění reklamované vady Služby, pokud vada měla původ v jeho činnosti nebo se vyskytla na zařízení v jeho vlastnictví, v tomto případě poskytovatel přiměřeně sníží cenu za poskytnutou Službu.

Poskytovatel však není povinen nahradit zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku takového vadného poskytnutí služby. Pokud vada Služby spočívá v důvodu na straně zákazníka (vada na jeho zařízení či vada vzniklá jeho působením), nebude reklamaci vyhověno a reklamacie bude zamítnuta.

V případě vady Služby vzniklé z důvodů na straně zákazníka, za kterou poskytovatel neodpovídá, může poskytovatel závadu po dohodě se zákazníkem odstranit za cenu určenou podle aktuálně platného ceníku servisních služeb poskytovatele.

V případě, že poskytovatel vyhoví reklamaci na výši ceny za Službu, popř. je zjištěno, že došlo k vyúčtování ceny Služby v neprospěch zákazníka, vrátí poskytovatel zákazníkovi rozdíl mezi již uhrazenou cenou Služby a oprávněnou cenou Služby.

Způsob vyřízení reklamacie oznámí poskytovatel zákazníkovi prokazatelným způsobem (např. písemně na adresu zákazníka uvedenou ve Smlouvě, prostřednictvím elektronické pošty nebo v případě výskytu vady Služby v místě poskytování služby (místo přípojky) též prostřednictvím Reklamačního protokolu.

Pokud zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamacie poskytovatelem, popř. pokud poskytovatel reklamaci nevyřídil ve lhůtě 1 měsíce od podání reklamacie, může se zákazník obrátit s námitkou proti vyřízení reklamacie na Český telekomunikační úřad., nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo do 1 měsíce od marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamacie, jinak jeho právo uplatnit námitku zanikne.