

## **Reklamační řád společnosti Česká data s.r.o.**

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností Česká data s.r.o., se sídlem Praha 6 - Suchbátka, Internacionální 1231/8, PSČ 165 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, C 175544, IČ: 24801798, DIČ: CZ 24801798 (dále jen „Poskytovatel“), která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právnickou osobou poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací a poskytuje veřejně dostupnou službu: Přístup k síti Internet.

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamací vad zboží.

### **2. VÝKLAD ZÁKLADNÍCH POJMŮ**

2.1 Reklamacie - uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamacie může směřovat proti rozsahu či kvalitě služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady zboží.

2.2 Vadně poskytnutá služba - služba, která byla poskytnuta ze strany Poskytovatele podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané služby.

2.3 Nesprávné vyúčtování – vyúčtování ceny za služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm služby vyúčtovány za chybnou cenu.

2.4 Závada zařízení - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.

### **3. TYPY REKLAMACÍ, ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ČESKÁ DATA s.r.o.**

3.1 Ve vztahu ke službám má účastník právo uplatnit reklamaci:

3.1.1 na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování

3.1.2 na poskytovanou službu v případě vadně poskytnuté služby nebo v případě neposkytnutí služby

3.2 Poskytovatel neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli, které si účastník vybere, ani za kvalitu a obsah služby třetích stran, které účastník odebere.

3.3 Nad rámec zákonné úpravy Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikne tím, že služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

3.4 Ve vztahu ke zboží zakoupenému u Poskytovatele odpovídá Poskytovatel kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží Poskytovatel odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné 24 měsíční či jinak účastníky smluvené záruky. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti měsíců.

#### **4. PRÁVO NA UPLATNĚNÍ REKLAMACE, ZPŮSOB A MÍSTO UPLATNĚNÍ**

4.1 Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke službám má účastník, tj. právnická či fyzická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela ohledně poskytování služeb smlouvu, případně osoba účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Plná moc musí být v tomto případě ověřený podpis zmocnitele.

4.2 Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad, i bez těchto dokladů je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem.

4.3 Reklamací ve vztahu ke službám je nutno uplatnit písemně na adrese Poskytovatele.

4.4 Při podání reklamace vad zboží a nebo služeb účastník obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy. Poskytovatel vydá účastníku písemné potvrzení o tom, kdy účastník uplatnil reklamací, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace účastník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.5 Podání reklamace ve vztahu ke službám nemá odkladný účinek na povinnost účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“)

je však v případech oprávněn na žádost účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.

4.6 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

## **5. LHŮTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE A PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ**

5.1 Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby.

5.2 Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.

5.3 Poskytovatel vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

## **6. LHŮTY A ZPŮSOBY VRACENÍ PŘEPLATKŮ CEN ÚČTOVANÝCH ZA SLUŽBY**

6.1 V případě, že je reklamace vadně poskytnutých služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má účastník podle charakteru vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby.

6.2 Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je Poskytovatel povinen přeplatek či zaplacené částky vrátit podle okolností buď formou kreditu zohledněného v následujícím měsíčním vyúčtování u služeb, nebo prostřednictvím dobropisu vystaveného pro takový účel.

## **7. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

7.1 Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.

7.2 Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách [www.ceskadata.eu](http://www.ceskadata.eu)

7.3 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem **1. června 2015**.