

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

**Pokud má uživatel za to, že poskytnutá služba co do rozsahu nebo kvality neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u provozovatele reklamaci na poskytnutou službu:**

### A) Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád definuje způsob uplatňování a způsob vyřizování případných reklamací služeb poskytovaných společností TechCom s.r.o. (dále Poskytovatel).
2. Tento reklamační řád je součástí Smlouvy o poskytování služeb TechCom (dále jen Smlouva).
3. Poskytovatel řeší reklamace poskytovaných služeb v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to zejména podle zákona č.127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění.
4. Práva a povinnosti uživatele a provozovatele jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování služeb datové sítě TechCom (dále jen VOP).

### B) Vymezení základních pojmů

1. Reklamací se rozumí uplatnění práv uživatele z odpovědnosti provozovatele za vady, kterými jsou nedodržení sjednaného rozsahu, dostupnosti a kvality služeb nebo chybně vyúčtované ceny za poskytnutí služby na základě smlouvy mezi provozovatelem a uživatelem.
2. Vadně poskytnutou službou se rozumí služba poskytnutá v rozdílné kvalitě, než jaká byla definována v uzavřeném smluvním vztahu mezi uživatelem a provozovatelem.

### C) Reklamacie služby – nedodržení rozsahu dostupnosti a kvality služby dle smluvního vztahu

#### 1. Uplatnění reklamace

- 1.1 Právo uplatnit reklamaci má uživatel nebo jím pověřená osoba. Právo uplatnit reklamaci vzniká v případě vadně poskytnuté Služby nebo jejím neposkytnutím vůbec.
- 1.2. Uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn a povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 60 dnů ode dne doručení chybně vyúčtované ceny za poskytnutou službu TechCom. V opačném případě právo zaniká.
- 1.3. Pakliže není možné vzhledem k typu poskytované služby vyúčtování ceny dodat, je oprávněn uživatel reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

Avšak podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

- 1.4. Reklamací na poskytovanou službu je uživatel oprávněn a povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 60 dnů ode dne zjištění vadného poskytnutí služby, jinak právo zaniká.
- 1.5. Uživatel je povinen zajistit řešení problémů svého zařízení a počítačové sítě. Provozovatel odpovídá za funkčnost koncového zařízení připojení k síti internetu. Je-li dodavatelem konektivity třetí strana, se kterou uzavřel smlouvu přímo uživatel, provozovatel neodpovídá za trasu ke koncovému zařízení. Provozovatel neodpovídá za zařízení nebo počítačovou síť uživatele.
- 1.6. Reklamacie musí obsahovat mimo jiné číslo smlouvy reklamované služby, popis závady, datum a čas. Dále pak jméno a příjmení reklamující osoby, popřípadě jméno a příjmení zastupující osoby a vztahu k uživateli. Nezbytnou součástí reklamace je telefonní kontakt pro možnost zpětného kontaktu.
- 1.7. Účastník podává reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu písemně na adrese provozovatele: TechCom s.r.o., Dětmárovice 85, 735 71 nebo prostřednictvím elektronické pošty na adrese: [fakturace@techcom.cz](mailto:fakturace@techcom.cz).

## 2. Postup řešení reklamací

- 2.1. Provozovatel je povinen potvrdit přijatou reklamaci písemně nebo elektronicky, a to bez zbytečného odkladu.
- 2.2. Provozovatel je povinen vyřídit reklamaci na poskytnutou službu nebo na vyúčtování ceny služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace součinnost jiných dotčených subjektů, je možné tuto lhůtu prodloužit na nezbytně dlouhou dobu, maximálně však na 60 dnů ode dne jejího doručení.
- 2.3. Provozovatel je povinen ve stanovené lhůtě písemně nebo elektronicky oznámit uživateli výsledek reklamace.
- 2.4. Provozovatel ručí za nápravu poskytovaných Služeb v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění.
- 2.5. Provozovatel se zavazuje při odstraňování vad vyvinout veškeré úsilí, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu.
- 2.6. Pokud se strany nedohodnou jinak, je provozovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch uživatele, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději však do 30 dnů vyřízení reklamace.
- 2.7. Pakliže službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro technickou závadu na straně provozovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a v přiměřené části snížit cenu nebo po konzultaci s uživatelem zajistit službu náhradním způsobem. Provozovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 2.8. Uživatel má právo v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace služby se obrátit na odpovědné orgány s požadavkem na její posouzení. Náklady spojené s vydáním prohlášení ze strany státních orgánů hradí uživatel.

**D) Závěrečné ustanovení**

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.7. 2019. Provozovatel je oprávněn reklamační řád doplňovat nebo měnit s tím, že je povinen vždy umožnit uživateli se seznámit se s provedenou změnou

V Dětmarovicích dne 1. 7. 2019