

Reklamační řád

pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Martin Mareš

I. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje v souladu s Obchodními podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Martin Mareš (dále jen „**Obchodní podmínky**“), práva a povinnosti v případě reklamace poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě, vad zařízení, nesprávného vyúčtování úhrady a souvisejících služeb, a to na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi společnostmi **Martin Mareš** IČ: 647 94 334, se sídlem Machkova 587/42, Hradec Králové, 500 11 Hradec Králové, jakožto Poskytovatelem na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“) a Zákazníkem na straně druhé (dále jen „**Zákazník**“).

1.2 Nestanoví-li reklamační řád něco jiného, použije se pro pojmy užívané v Reklamačním řádu vymezení pojmů obsažené v čl. II. Obchodních podmínek a dále pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se pro účely tohoto Reklamačního řádu.

1.3 Reklamační řád se použije v případech, kdy je Zákazníkem spotřebitel ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“).

1.4 Reklamační řád může být nahrazen písemnou smlouvou o poskytování servisních služeb, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

1.5 Tento Reklamační řád stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb, když současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny v Obchodních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných Poskytovatelem.

II. Reklamace

2.1 Zákazník je oprávněn reklamovat:

- a) poskytovanou službu v případě, že parametry služby neodpovídají hodnotám dle smluvního vztahu, či v případě Odchylek,
- b) vady zapůjčených zařízení,
- c) vyúčtování ceny poskytnuté služby.

2.2 Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za poskytovanou službu (množství, rozsah, rychlost, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že: - smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, rychlosti, ceně nebo kvalitě, - služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným obecně závazným právním předpisům a smluvním podmínkám.

2.3 Podmínky pro poskytování služby vyplývají z uzavřené Smlouvy a z Obchodních podmínek. Odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě se Zákazníkem nebo jiným uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné.

III. Reklamacie poskytované služby

3.1 Služba je poskytnuta vadně, nemůže-li Zákazník z důvodů ležících na straně Poskytovatele užívat objednané služby ve Smlouvou sjednané kvalitě nebo může-li tyto služby užívat jen omezeně nebo dochází – li k Odchylce. Vadou poskytované služby není vada, jejíž příčina vznikla za koncovým zařízením, nebo přerušením napájení koncového zařízení.

3.2 Poskytovatel vadu odstraní na své náklady dle své volby s přihlédnutím k povaze poskytované služby buď tak, že obnoví dodávku původní služby nebo po projednání s Zákazníkem poskytne službu náhradní.

3.3 Pokud vada vznikla z důvodů, které nejsou na straně Poskytovatele (vady vzniklé u třetích subjektů), Poskytovatel ohlásí u těchto subjektů výskyt vady a je-li to možné, zajistí jejich odstranění.

3.4 Reklamacie musí být u Poskytovatele uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady služby Zákazníkem, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak právo zaniká. Veškeré vady a výpadky služby je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli prostřednictvím webového rozhraní nebo jiným způsobem uvedeným v čl. VI. tohoto Reklamačního řádu.

IV. Vady zapůjčených zařízení

4.1 Vady zapůjčených zařízení odstraní Poskytovatel na své náklady buď výměnou zapůjčeného zařízení, nebo opravou zařízení.

4.2 Vadné zařízení Zákazník doručí na kontaktní místo Poskytovatele na adrese: **Martin Mareš, Machkova 587/42, 500 11 Hradec Králové**, pokud se s Poskytovatelem nedohodne jinak. Náklady spojené s přepravou zařízení na kontaktní místo Poskytovatele a riziko ztráty či poškození zařízení během přepravy nese Zákazník.

4.3 Vada zapůjčeného zařízení není vadou poskytované služby a nezakládá proto právo Zákazníka na přiměřenou slevu po dobu poruch zapůjčeného zařízení.

4.4 Reklamacie vady zapůjčeného zařízení musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od zjištění vady zařízení, jinak právo zaniká.

V. Reklamacie vyúčtování ceny poskytnuté služby

5.1 Vady a nesrovnalosti ve vyúčtování ceny za poskytnuté služby uplatňuje Zákazník u Poskytovatele nejpozději do 2 (dvou) měsíců od dodání reklamovaného vyúčtování, jinak právo zaniká.

5.2 Uplatnění reklamacie nemá na povinnost platby ze strany Zákazníka odkladný účinek, pokud se strany nedohodnou jinak a nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit cenu za poskytnutou Službu ve výši a dle splatnosti uvedené ve vyúčtování, jehož nesprávnost namítá.

5.3 V případě důvodné reklamacie (vyúčtování ceny je provedeno v neprospěch Zákazníka), Zákazníkovi vzniká nárok na vrácení rozdílu ceny ve lhůtě do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamacie, když v takovém případě vrátí Poskytovatel přeplatek ceny v následujícím vyúčtování po ukončení reklamacie, pokud nebude dohodnuto jinak.

VI. Uplatnění reklamacie

6.1 Reklamaci lze uplatnit:

- písemně prostřednictvím webového rozhraní Poskytovatele či na kontaktní adrese Poskytovatele dle Smlouvy,
- elektronicky na adrese **internet@matcom.cz** nebo
- ústně na kontaktní adrese Poskytovatele dle Smlouvy, když pověřený zaměstnanec Poskytovatele sepiše se Zákazníkem reklamační protokol.

6.2 V reklamaci je Zákazník povinen uvést své identifikační údaje, číslo Smlouvy a stručně a srozumitelně popíše projev vady či specifikuje Odchylku (pod jakou hodnotu klesla hodnota rychlosti a v jakém časovém horizontu), popř. uvede označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.

6.3 Počátek reklamačního řízení je počítán od podání reklamace s uvedením kompletních údajů (viz výše) Poskytovateli. O vyřízení reklamace bude Poskyvatel Zákazníka informovat.

VII. Vyřízení reklamace

7.1 Poskyvatel je povinen reklamaci vyřídit (včetně odstranění vady, jde-li o oprávněnou reklamaci) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce od jejího kompletního doručení ve smyslu čl. VI. tohoto Reklamačního řádu.

7.2 Zákazník a Poskyvatel se mohou písemně dohodnout na prodloužení lhůty k vyřízení reklamace.

7.3 V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Zákazník vyřízení reklamace nejpozději do dvou (2) měsíců.

7.4 Pokud s řešením reklamace nebude Zákazník souhlasit, může do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace uplatnit své námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“). Námitka bude ČTÚ projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

VIII. Součinnost Zákazníka při reklamaci

8.1 Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému odstranění vady, zejména při zjišťování příčin vady a při jejím odstraňování. Zákazník je povinen umožnit Poskytovateli přístup ke Koncovému místu, příp. též k doplňkovým zařízením. Po dobu, kdy Zákazník neposkytuje potřebnou součinnost, neběží Poskytovateli lhůta k odstranění vady dle čl. VII. tohoto Reklamačního řádu.

IX. Neoprávněná reklamace

9.1 Reklamace je považována za neoprávněnou, jestliže vadu zapříčinil sám Zákazník nebo osoby, jimž Zákazník umožnil využívat službu, příp. přístup k technickým zařízením Poskyvatele. V tomto případě Poskyvatel nenes v souladu s čl. VIII. odst. 8.6 Obchodních podmínek náklady na odstranění vady. V případě provedení neoprávněné reklamace je Zákazník povinen nahradit Poskytovateli náklady spojené s odstraněním vady dle platného Ceníku souvisejících služeb.

9.2 Reklamaci Služeb nelze uplatnit v následujících případech:

- jsou-li nedostupné některé webové služby (stránky), u kterých je aplikována restrikce tzv. přístupu ze zahraničí;
- je-li snížení rychlosti připojení způsobeno vyčerpáním limitu dat;
- dojde-li ke změně parametrů služby, které je způsobeno samovolným posunutím antény (platí pouze v případech realizace vlastní instalace Zákazníkem), případně, vznikla-li před satelitní anténou nová překážka, která brání přímému výhledu na satelit;
- je-li příčinou změny parametrů poskytované služby další zařízení (router/WiFi router), které není součástí poskytované služby;
- je-li instalace antény provedena takovým způsobem, že není možné vlastními silami v zimních podmínkách provést kontrolu a případné očištění od sněhu (námrazy) z antény;
- byla-li reklamace služby oznámena s prodlením, kdy již nebylo možné provést Poskyvatelem okamžitou kontrolu parametrů služby.

9.3 Reklamaci zařízení nelze uplatnit v následujících případech:

- dojde-li k poškození zařízení vinou neodborné instalace nebo neodborným zacházením při instalaci a provozu ze strany Zákazníka,
- nebude-li instalace (v případě vlastní instalace Zákazníkem) provedena v souladu s návodem k instalaci a aktivaci služby,
- nebudou-li při instalaci (v případě vlastní instalace Zákazníkem) dodrženy podmínky pro instalaci zabezpečující ochranu před atmosférickým přepětím a indukci a porušeny požární předpisy,
- dojde-li k neodbornému zásahu do zařízení (modem nebo přijímač/vysílač) nebo k mechanickému poškození antény,

- bude-li k instalaci (v případě vlastní instalace Zákazníkem) použit jiný, než Poskytovatelem dodaný materiál (koaxiální kabel, konektor apod.).

X. Závěrečná ustanovení

10.1 Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za další nepřímé škody, které mu vznikly v důsledku přerušení poskytování služby a/nebo v důsledku vadného poskytnutí služby a/nebo v důsledku vady zapůjčeného zařízení.

10.2 Námitky proti vyřízení reklamace poskytovatelem má Zákazník právo uplatnit ve lhůtě jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace u ČTÚ.

10.3 Tento Reklamační řád byl vydán společností Martin Mareš a je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

10.4 Pro změny a doplnění Reklamačního řádu platí ustanovení čl. XXII. Obchodních podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Martin Mareš o – Změna smluvních podmínek.

10.5 Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele - www.matcom.cz. Na požádání je k nahlédnutí v provozovně Poskytovatele.

XI. Účinnost

Tento reklamační řád je platný a účinný ode dne 22.08.2018 pro Smlouvy uzavřené po tomto datu.