

Reklamační řád

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně souvisejících zákonů. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu - kontaktní údaje na poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách (www.eawnet.cz) poskytovatele www.eawnet.cz. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných zákazníkům poskytovatelem. Jakákoli změna uvedených údajů bude neprodleně, nejpozději do 2 pracovních dnů, uveřejněna na webových stránkách poskytovatele.
2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn 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 na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
3. 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. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
4. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora - Českého telekomunikačního úřadu. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem není porušením této smlouvy.
6. Obdobně jako v předchozím odstavci bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.
7. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za jakoukoli škodu, která jim vznikne v důsledku omezení, přerušování, neposkytnutí, vadného poskytnutí či nedodržení úrovně kvality služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze smlouvy, kterou zákazník uzavřel s poskytovatelem a těchto všeobecných podmínek poskytování služeb firmy Ondřej Chocenský – sít' Hošťálkovice NeT, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč (tato částka je rovněž chápána jako maximální celková předvídatelná škoda, která by zákazníkovi mohla vzniknout v důsledku porušení jakýchkoli povinností).
8. Zákazník má právo v případě reklamace výše cen za poskytnutí té služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě hlasových služeb se jedná zejména o výpis s uvedením data, času, délky hovoru a ceny hovoru. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.
9. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.
10. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku poštovní poukázkou na adresu zákazníka nebo převodním příkazem na zákazníkovo stanovené účto.
11. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode

dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

12. Pokud je Smlouva uzavřena při použití komunikace na dálku, má zákazník právo dle § 53 odst. 7 občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce, a to do 14 dnů ode dne převzetí plnění. Toto právo musí uplatnit u poskytovatele v místě jeho sídla na adrese Zřídelní 383/1b, Ostrava 28, 725 28.

13. Pokud je Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele, má zákazník právo dle § 57 odst. 1 občanského zákoníku písemně odstoupit od Smlouvy, a to do 14 dnů od jejího uzavření. Pokud dosud nedošlo k poskytnutí služeb poskytovatelem, má zákazník právo odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. Písemné odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit vůči poskytovateli na adrese Zřídelní383/1b, Ostrava 28, 725 28. V případě zákazníků, kteří jsou považováni za spotřebitele ve smyslu §52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, těmto zákazníkům přísluší rovněž práva podle §53 a souvis., ustanovení občanského zákoníku (výslovně zejm. právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele případech podle §57 a násl. Občanského zákoníku, relevantní práva na uplatnění odpovědnosti za vady zakoupených věcí podle §619 a násl. občanského zákoníku, a práva v případě rozporu věci s kupní smlouvou dle §616 a násl. občanského zákoníku).

14.

Pro případ prodeje zboží zákazníkovi sjednává poskytovatel se zákazníkem následující podmínky:

- Za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě.
- Vlastnické právo k prodávanému zboží přechází na zákazníka úplným zaplacením kupní ceny.
- Poskytovatel na zboží poskytuje záruku délce v trvání 24 měsíců.
- Zákazník je v případě reklamace povinen zboží předat poskytovateli kompletní, čisté a ve vhodném obalu tak, aby nedošlo k dalšímu poškození zboží. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odmítnout zboží převzít k reklamaci.
- Zákazník se spolu s poskytovatelem dohodl, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů, nestanoví-li zákon v daném případě povinnost vyřídít reklamaci v kratší lhůtě. Nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace. Uvedenými podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení příslušných právních předpisů, týkající se ochrany spotřebitelů ve smyslu občanského zákoníku.

Tento reklamační řád je platný ode dne uveřejnění na webových stránkách www.eawnet.cz