

1 Úvodní ustanovení

Tento dokument stanovuje způsob uplatňování a vyřizování reklamací služeb elektronických komunikací poskytovaných společností Dat, s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) jejím Účastníkům. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých služeb elektronických komunikací a souvisejících činností.

2 Definice

Vedle pojmů uvedených v čl. 2 Všeobecných obchodních podmínek, mají níže uvedené pojmy tento význam:

- **Nesprávně vyúčtovaná cena za Službu** – stav, kdy vyúčtování ceny za Službu je v rozporu se způsobem stanovením ceny sjednaným ve Smlouvě a jejich přílohách.
- **Oprávněný zástupce k podání reklamace** – je osoba písemně zmocněná Účastníkem k uplatnění reklamace, ve zvláštních případech právní nástupce nebo dědic po Účastníkovi, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Správce konkurzní podstaty), oprávněná uplatnit reklamaci dle tohoto reklamačního řádu.
- **Nespávně nebo vadně poskytnutá Služba** – je stav, kdy Služba poskytnutá Poskytovatelem neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou smluvním podmínkám sjednaným mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

3 Helpdesk Poskytovatele:

1.1 Helpdesk je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu, přijímá jeho stížnosti a přijímá a řeší reklamace vadně poskytnutých služeb a vyúčtování cen za Službu.

1.2 Helpdesk Poskytovatele:

Dat, s.r.o.
Jiřího z Poděbrad 1212
68601 herské Hradiště,
tel.: 572 540 010
Fax: 572 554 340

4 Způsob uplatnění reklamace Účastníkem

1.3 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny.

1.4 Účastník nebo jím pověřená osoba musí reklamaci uplatnit písemně na adrese Poskytovatele.

1.5 Reklamace musí mít být podána neodkladně, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované služby. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být reklamace písemně podána na adresu poskytovatele nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamace se uplatňuje písemnou formou u Poskytovatele na adrese sídla Poskytovatele, Jiřího z Poděbrad 1212, 686 01 Uherské Hradiště.

1.6 Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného rozsahu a kvality poskytované služby. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být reklamace písemně podána na adresu poskytovatele nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamace se uplatňuje písemnou formou u Poskytovatele na adrese sídla Poskytovatele, Jiřího z Poděbrad 1212, 686 01 Uherské Hradiště.

1.7 Reklamaci má právo uplatnit Účastník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí, oprávněný dědic či právní nástupce Účastníka, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Správce konkurzní podstaty).

5 Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem

1.8 Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Ve složitějších případech rozhodne Poskytovatel do 60 dnů.

1.9 Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace, a o výsledku informuje vhodnou formou Účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyříditi nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

1.10 Reklamace jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.

1.11 Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

1.12 Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu. Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.

1.13 V případě, že je reklamace Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s Účastníkem poskytnout Služby náhradním způsobem, je-li to možné;
- vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby viz dále;
- přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby viz dále.

6 Náhrady poskytované Poskytovatelem

1.14 V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Účastníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamace, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace.

1.15 V případě kladného vyřízení reklamace týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel přiměřeně cenu za Službu o část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil poskytovateli závadu. V případě, že nepřetržitá doba trvání závady bude kratší než 120 hodin, není Poskytovatel, vzhledem k nákladům na vyčištění slevy, povinen hradit Účastníkovi slevu ve výši poměrné části ze sjednaného pravidelného měsíčního poplatku za užívání Služby. V případě uzavření dohody o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb – SLA, platí údaje a podmínky uvedené v SLA. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závažnou technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekalitně poskytnutou službu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Účastník nebude poskytovat přiměřenou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s techniky problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.

7 Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem

1.16 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jedinstvo padesát tisíc korun českých (**150 000,- Kč**). Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.

1.17 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tyto Služby. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

1.18 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifi kačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.

1.19 Poskytovatel ani Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.

1.20 Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Účastníka k síti Poskytovatele

1.21 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

1.22 Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které Účastník nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je Účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši bezodkladně po výzvě Poskytovatele.

1.23 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

1.24 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání Účastníka nebo třetí osoby, které Účastník v protiprávním jednání nezabránil.

1.25 Účastník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

8 Závěrečné ustanovení

1.26 Tento Reklamační řád pozbývá účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějšího Reklamačního řádu. Platný a účinný Reklamační řád je dostupný v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na Webu Poskytovatele.

1.27 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2007.