Reklamační řád

Postup a způsob řešení reklamace vyúčtování a kvality služeb

Arsecom služby, s.r.o., IČ: 03664660, se sídlem Petrská 340/14, Ostrava, internet.hermanice.info

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Reklamační řád služeb elektronických komunikací (dále jen „reklamační řád“) upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a příslušné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, které stanovují právní odpovědnost poskytovatele jako subjektu oprávněného k poskytování služeb elektronických komunikací na straně jedné a práva a povinnosti fyzických a právnických osob, kterým jsou takové služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „účastník“), popř. které takové služby užívají (dále jen „uživatel“), na straně druhé.

2 DEFINICE POJMŮ

„Zákaznické centrum“ je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, dále účastníkovi poskytuje technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb. „Oprávněný zástupce k podání reklamace“ je osoba písemně zmocněná účastníkem k uplatnění reklamace dle tohoto reklamačního řádu, v mimořádných případech právní nástupce nebo dědic po účastníkovi, oprávněný uplatnit reklamaci dle tohoto reklamačního řádu. „Příslušný správní úřad“ je místně příslušný odbor Českého telekomunikačního úřadu. „Reklamace“ je právní jednání, při kterém jsou uplatňována práva účastníků vyplývající z právní odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování služby (vady rozsahu, kvality nebo ceny poskytované služby). „Reklamační řízení“ je postup poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace účastníka nebo oprávněného zástupce k podání reklamace podle obecně závazných právních předpisů, smlouvy a tohoto reklamačního řádu. „Smlouva“ je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem. „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována služba. „Účastník“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy Všeobecnými podmínkami a kdo s poskytovatelem uzavřel smlouvu. „Elektronické komunikační zařízení“ je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln. „Vadně poskytnutá služba“ je stav, kdy služba poskytnutá poskytovatelem neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou podmínkám, smluvně stanoveným s účastníkem. „Závada“ je přerušení služby nebo provozu služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze v koncovém bodu služby. Pojmy zde nedefinované jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací nebo ve Specifikaci služeb.

3 ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

Arsecom služby, s.r.o.(dále jen „poskytovatel“) na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává tento Reklamační řád služeb elektronických komunikací. Poskytovatel odpovídá za rozsah, kvalitu a cenu těch služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou smlouvou, a to v případě, že: - poskytovaná služba nebyla poskytnuta v kvalitě a rozsahu, odpovídajícím smluvním podmínkám sjednaným účastníkem; - za poskytnutou službu nebyla vyúčtována cena v souladu se smluvními podmínkami sjednanými s účastníkem. Odpovědnost poskytovatele je v souladu se zákonem o elektronických komunikacích omezena na povinnost urychleně odstranit závadu technického či provozního charakteru na straně poskytovatele nebo zajistit odstranění závady na zařízení elektronických komunikací v jeho vlastnictví nebo nájmu, v jejímž důsledku účastník nemůže využívat službu, nebo ji může využívat pouze částečně, případně dle okolností konkrétního případu snížit cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit takto neoprávněně účtované a inkasované částky (rozdíl ceny) účastníkovi za podmínek stanovených v tomto reklamačním řádu. Poskytovatel není povinen uhrazovat účastníkům, popř. uživatelům služby, náhradu škody vzniklé v důsledku neposkytnutí služby nebo vadné poskytnutí služby. Reklamace může být uplatněna v případě vadně poskytnuté služby. Týká se: - výše vyúčtované ceny; - rozsahu a kvality poskytování služby.

4 ZPŮSOB A MÍSTO UPLATNĚNÍ, LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Účastník nebo oprávněný zástupce k podání reklamace může uplatnit reklamaci vždy jen písemně, a to e-mailem na `servis@hermanice.servis` nebo v listinné formě. Reklamace musí minimálně obsahovat tyto údaje: - identifikaci účastníka a smlouvy; - předmět reklamace, přesný popis. Spočívá-li vada poskytované služby v nesprávné vyúčtované ceně za poskytovanou službu, má účastník nebo oprávněný zástupce k podání reklamace právo reklamovat vyúčtování ceny za službu do 2 měsíců od doručení tohoto vadného vyúčtování služby, jinak toto právo zanikne. Ve stejné lhůtě má účastník právo reklamovat i poskytovanou službu. Uplatnění reklamace proti výši vyúčtované ceny za službu nemá odkladný účinek a účastník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši do dne splatnosti příslušného vyúčtování služby.

5 LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRÁVA ÚČASTNÍKŮ, KTERÁ VYPLÝVAJÍ Z KLADNĚ VYŘÍZENÝCH REKLAMACÍ

Poskytovatel bude informovat účastníka nebo oprávněného zástupce k podání reklamace o dalším postupu vyřizování příslušné reklamace do 5 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace příslušným způsobem. Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace: - jednoduché případy reklamací, nevyžadující technické šetření – do 15 kalendářních dnů ode dne doručení příslušné reklamace poskytovateli; - složitější případy reklamací, vyžadující technické šetření - do 30 kalendářních dnů ode dne doručení příslušné reklamace poskytovateli; - případy reklamací, které je nutno projednat a řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli telekomunikačních sítí nebo poskytovateli služeb elektronických komunikací – do 60 kalendářních dnů ode dne doručení příslušné reklamace poskytovateli. Účastník má právo na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace a poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace, a to způsobem uvedeným níže. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek nejprve k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v následujícím nejbližším vyúčtování po kladném vyřízení reklamace, nebo jiným způsobem dohodnutým s účastníkem. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace proti výši vyúčtovaných cen za služby, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího účastníka, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými předpisy.

6 REKLAMACE PROTI ROZSAHU A KVALITĚ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Je-li závada na straně poskytovatele, odstraní poskytovatel závadu zpravidla do následujícího pracovního dne od nahlášení takové závady. Vznik závady je určen okamžikem označeným TO, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby. Jestliže účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení elektronických komunikací umístěném v lokalitě účastníka, nastane čas TO až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Okamžik znovuzavedení služby do provozu je určen okamžikem označeným T opravy, což je okamžik, kdy došlo k odstranění závady. V případě sporu o existenci nebo umístění závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika a provést kontrolní měření. Měřící metoda, cena měření a mezní hodnoty rozhodné pro posouzení oprávněnosti reklamace jsou uvedeny v dokumentu Popis služby. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník nebo uživatel, případně že závada vůbec nenastala, postupuje následujícím. Takováto závada se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.

7 PRÁVA PO SKONČENÍ REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ

Nesouhlasí-li účastník reklamačního řízení s vyřízením uplatněné reklamace týkající se výše vyúčtované ceny za služby nebo vady na službách, je tento účastník oprávněn uplatnit námitku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení výsledku příslušného reklamačního řízení, u příslušného správního úřadu.

8 STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY

Stížnosti a připomínky účastníků nebo oprávněných zástupců k podání reklamace, vztahující se k poskytování služeb, se přijímají písemně na Zákaznickém centru poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a tímto reklamačním řádem. Stížnosti a připomínky lze také uplatnit v elektronické podobě podle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění. Toto je možné nepřetržitě po dobu 24 hodin denně. Je-li podstatou stížnosti nebo připomínky účastníka, nebo oprávněného zástupce k podání reklamace, reklamace týkající se rozsahu, kvality nebo výše vyúčtované ceny poskytnutých služeb, postupuje se při jejím vyřizování podle tohoto reklamačního řádu bez ohledu na označení takového podání.

9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je k nahlédnutí v provozovnách poskytovatele a na webových stránkách internet.hermanice.info.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 7. 2022.