

Reklamační řád telekomunikačních služeb společnosti Rostislav Varmuža

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tento dokument definuje způsob uplatňování a vyřizování případných reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností Rostislav Varmuža, Na Výsluní 965, Moravská Nová Ves, 691 55, IČ:75820641, osvědčení č. 269 (dále Poskytovatel) a s nimi souvisejících činností.

1.2 Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva).

1.3 Práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti Rostislav Varmuža (dále jen Všeobecných obchodních podmínkách).

1.4 Poskytovatel řeší reklamace poskytovaných služeb podle obecně závazných právních předpisů.

2 Vymezení základních pojmů

2.1 Reklamace Reklamací se rozumí uplatnění práv Účastníků z odpovědnosti Poskytovatele za vady, kterými jsou nedodržení sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti služby nebo chybné vyúčtování ceny služby poskytované na základě smluvního vztahu Poskytovatele a Účastníka.

2.2 Vadně poskytnutá služba Je služba poskytnutá v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

3 Reklamace vad způsobených nedodržením sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti služby

Právo a způsob uplatnění Reklamace

3.1 Právo na uplatnění Reklamace má Účastník nebo jím pověřená osoba. Právo uplatnit Reklamaci vzniká v případě vadně poskytnuté služby nebo jejím neposkytnutím vůbec.

3.2 Reklamaci Účastník uplatňuje:

- písemně na adrese Rostislav Varmuža, Na Výsluní 965, Moravská Nová Ves, 691 55;

3.3 Účastník je povinen sám zajistit řešení problémů své vlastní místní telekomunikační a počítačové sítě. Poskytovatel odpovídá za připojení k rozhraní koncového zařízení přípojného okruhu nebo k rozhraní směrovače Poskytovatele. Je-li dodavatelem přípojného okruhu třetí strana, se kterou uzavřel smlouvu přímo Účastník, Poskytovatel za trasu ke koncovému zařízení neodpovídá. Poskytovatel neodpovídá za dodávky třetích stran Uživateli spojené s poskytováním Služby – například za dodávky vnitřních telekomunikačních rozvodů nebo počítačové sítě Uživatele.

3.4 Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady i informace o evidenčním čísle Smlouvy týkající se využívání reklamované služby spolu s uvedením data, hodiny podání zprávy a jména a funkce osoby, která ji za Účastníka podala, včetně stanovení formy zpětného kontaktu.

Vyřizování Reklamací

3.5 Poskytovatel je povinen po obdržení Reklamace:

- potvrdit písemně příjem Reklamace;
- vyřídit Reklamaci v zákonem stanovené lhůtě;
- písemně oznámit Účastníkovi výsledek reklamačního řízení.

3.6 Poskytovatel se zavazuje při odstraňování vady vyvinout veškeré úsilí, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu.

3.7 Poskytovatel ručí za nápravu poskytovaných služeb v souladu se zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, a o změně dalších zákonů, v platném znění.

3.8 Účastníkovi může být v případě kladného vyřízení Reklamace přiznán nárok na slevu.

3.9 Účastník má právo v případě s nesouhlasem vyřízení reklamace služby obrátit se na odpovědné státní orgány s požadavkem na její posouzení, zda je oprávněná či nikoliv. Náklady spojené s vydáním prohlášení o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace ze strany státních orgánů hradí účastník.

4 Závěrečná ustanovení

4.0 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. Října 2008. Poskytovatel je oprávněn Reklamační řád průběžně doplňovat nebo jinak měnit s tím, že je povinen umožnit Účastníkovi seznámit se s každou provedenou změnou.