

Reklamační řád telekomunikačních služeb poskytovaných Martinem Jurečkou
--

Fyzická osoba Martin Jurečka (dále jen „Poskytovatel“) vydává tento **Reklamační řád telekomunikačních služeb** na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb., Obchodního zákoníku, v platném znění, Občanského zákoníku v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád popisuje základní postupy při uplatňování práv a povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a Smluvních dokumentů, zejména Smlouvy o poskytování veřejné služby elektronických komunikací a Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb.

2. Definice základních pojmů

2.1. V tomto Reklamačním řádu mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává nezměněn i v případě, že jsou uvedena v množném čísle. Pojmy, které zde nejsou definovány, jsou definovány ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb Martinem Jurečkou.

- a) Reklamační úkon: úkon, při kterém Účastník uplatňuje nároky vůči Poskytovateli za neposkytnutí služby nebo za částečné neposkytnutí služby, ke kterým se poskytovatel zavázal Smlouvou o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a přístupu k síti Internet
- b) Smlouva: Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací podepsaná Smluvními stranami
- c) Služba: zprostředkování přístupu do sítě Internetu prostřednictvím protokolu IPv4 případně IPv6 Účastníkovi na základě Smlouvy
- d) Reklamační řízení: postup Poskytovatele, při kterém je rozhodováno o vyřízení Reklamace Účastníka podle podmínek tohoto Reklamačního řádu a obecně závazných právních předpisů
- e) Vyšší moc: především přírodní katastrofa (záplavy, bouřky, vichřice, zemětřesení a podobně), válečný stav, výjimečný stav atd.
- f) Závada: stav, při kterém je omezeno nebo znemožněno využívání Služby. Jedná se zejména o nedodržení standardní kvality Služby.

3. Rozsah odpovědnosti

- 3.1. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch Služeb, které poskytuje v souladu se Smlouvou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací, v případě, že smluvně dohodnutá Služba nedosahovala kvality, parametrů a vlastností v souladu se Smluvními dokumenty nebo pokud za Službu nebyla účtována cena v souladu se Smluvními dokumenty.
- 3.2. Účastník má právo uplatnit Reklamaci, pokud se domnívá, že poskytovaná Služba neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou smluvním podmínkám, nebo není poskytována v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.3. V případě, že Účastník požaduje kompenzaci za Službu se sníženou kvalitou nebo za neposkytnutou Službu z důvodu Závady, Poskytovatel takovou kompenzaci poskytne pouze tehdy, je-li tato Závada zjištěna současně Poskytovatelem, je-li si jí Poskytovatel vědom, nebo je Závada prokázána.
- 3.4. Poskytovatel není zodpovědný za škody, které vzniknou Účastníkovi tím, že Služba byla poskytnuta omezeně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a poskytovatel dodržel veškeré smluvní ujednání pro odstranění závady.
- 3.5. Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí Služby nebo její sníženou kvalitu, pokud je toto způsobeno působením Vyšší moci.
- 3.6. Není-li smluvně stanoveno jinak, a je-li Služba nedostupná Účastníkovi v jednom dni po dobu delší než 12 hodin pro závady, za které Účastník sám neodpovídá, poskytne Poskytovatel Účastníkovi slevu na měsíčním poplatku za tuto Službu ve výši jedné třicetiny za každý takový den, maximálně však do výše ceny předmětu Smlouvy.
- 3.7. Za nedostupnost služby je považován i pokles rychlosti pod hodnotu Rychlosti minimální
- 3.8. V případě velké trvajících nebo velké opakujících se odchylky od běžně dostupné rychlosti downloadu (stahování) nebo uploadu (vkládání) je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci. Samotné oznámení odchylky Účastníkem je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb, kde je definováno:

Reklamační řád telekomunikačních služeb poskytovaných Martinem Jurečkou
--

- a) za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti downloadu (stahování) nebo uploadu (vkládání) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut
- b) za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti downloadu (stahování) nebo uploadu (vkládání) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.;

4. Způsob a místo uplatnění reklamace

4.1. Reklamace se uplatňuje:

- a) písemně - na kontaktní adrese Poskytovatele **Martin Jurečka, Petřvald č.p. 262, 742 60**
- b) emailem - kontakt@fenixnet.info
- c) pomocí SMS - +420 737 775473 (typicky hlášení technických závad)

4.2. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a přístupu k internetu, a na internetových stránkách Poskytovatele www.fenixnet.info.

4.3. Reklamace musí být nahlášena neprodleně. Od této doby se počítá celková doba Závady, z níž se určí sleva za řádně neposkytnutou Službu. V případě nahlášení závady pomocí SMS je považováno za dobu nahlášení závady datum a čas odeslané SMS od uživatele, při nahlášení závady emailem, je považováno za dobu datum a čas odeslání emailu, a při nahlášení závady písemně, je považováno za datum uplatnění reklamace datum doručení, kde v případě sporu o datum doručení je to nejpozději sedmý pracovní den od odeslání.

4.4. Reklamace musí obsahovat tyto náležitosti:

- a) identifikační údaje Účastníka – číslo Smlouvy
- b) předmět Reklamace a přesný popis závady
- c) doba, které se reklamace týká

5. Lhůty pro uplatnění reklamace

5.1. Reklamace týkající se nesprávného vyúčtování ceny za poskytovanou Službu musí být podána nejpozději 2 měsíce od data, v němž bylo vyúčtování chybně vystaveno. Po tomto termínu nárok na Reklamaci zaniká. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit fakturovanou částku nejpozději v den její splatnosti.

5.2. Reklamace týkající se jiných závad musí být podány bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí vadné služby.

5.3. Pokud Účastník zmešká lhůtu pro Reklamaci proti nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, může požádat písemně o prominutí zmeškané lhůty. Pokud Poskytovatel dojde k názoru, že Účastník promeškal lhůtu ze závažných důvodů, může zmeškanou lhůtu Účastníkovi prominout. Poskytovatel vyrozumí Účastníka o výsledku rozhodnutí do 15 kalendářních dnů od obdržení jeho žádosti.

6. Lhůty pro vyřizování reklamací a vrácení přeplateků, práva po skončení reklamačního řízení

6.1. Lhůta pro vyřízení Reklamace je stanovena podle složitosti a technické nebo administrativní náročnosti.

6.2. Poskytovatel začne s řešením reklamace neposkytované služby zcela nebo částečně, nejpozději druhý pracovní den od data nahlášení této reklamace.

6.3. U jednoduchých případů, které nevyžadují technické šetření, bude Reklamace vyřízena do 7 kalendářních dnů ode dne doručení Poskytovateli.

6.4. U složitějších případů, které vyžadují technické šetření, bude Reklamace vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení Poskytovateli.

6.5. V případě Reklamace mezinárodních služeb je lhůta pro vyřízení 60 kalendářních dnů ode dne doručení Poskytovateli.

6.6. Částku uznané Reklamace vrátí Poskytovatel Účastníkovi formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem. Poskytovatel se zavazuje vrátit takto vzniklý přeplatek do 30 kalendářních dnů ode dne kladného

Reklamační řád telekomunikačních služeb poskytovaných Martinem Jurečkou
--

vyřízení Reklamací.

- 6.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít takto vzniklý přeplatek k vyrovnání svých splatných pohledávek za Účastníkem.
- 6.8. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamací, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 6.9. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem Reklamačního řízení, může se bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení výsledku Reklamačního řízení, obrátit na Český telekomunikační úřad.
- 6.10. Účastník má možnost při sporu k vůli službám elektronických komunikací se obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), v ostatních případech na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz)

7. Stížnosti a připomínky

- 7.1. Stížnosti a připomínky Účastníků k poskytovaným Službám se přijímají:
 - a) písemně - na kontaktní adrese Poskytovatele
 - b) emailem - kontakt@fenixnet.info
 - c) a jsou vyřizovány v souladu se Všeobecnými podmínkami, tímto Reklamačním řádem a obecně závaznými právními předpisy.
- 7.2. Je-li předmětem stížnosti reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých Služeb, je na tuto stížnost nahlíženo jako na Reklamaci a postupy při jejím vyřizování se řídí zásadami tohoto Reklamačního řádu.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Reklamační řád je k nahlédnutí na webových stránkách poskytovatele www.fenixnet.info, a nebo v tištěné podobě při každém uzavírání Smlouvy
- 8.2. Platnost a účinnost tohoto Reklamačního řádu je od 1.1.2021.