

Reklamační řád

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady a podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů poskytovatele ve vztahu k uživatelům služeb Internetu (dále jen "řád").
2. Do tohoto řádu je možné nahlédnout v zákaznickém centru poskytovatele (dále jen "ZC"), u obchodních zástupců poskytovatele nebo je možné vyžádat si jeho zaslání elektronickou poštou. Dále je k nahlédnutí na internetových stránkách www.netbox.cz
3. Definice pojmů
 - a. Reklamace - úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky uživatelů plynoucí z právní odpovědnosti provozovatele za vady vzniklé při poskytování služeb, které jsou její podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se službami nebo výrobky poskytovanými poskytovateli.
 - b. Reklamační řízení - postup poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace uživatele podle platných právních předpisů a tohoto řádu.
 - c. Služba - dodávka služeb Internetu, a případně další služby zahrnuté do nabídky dle aktuálního ceníku služeb poskytovatele.
 - d. Uživatel - fyzická osoba, která na základě uzavřené smlouvy užívá služeb Internetu nebo služeb NETBOX.
 - e. Vadně poskytnutá služba - služba poskytnutá poskytovatelem tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá smluvním podmínkám Smlouvy o dodávce služeb Internetu nebo Smlouvy o dodávce služeb NETBOX.
 - f. ZC - organizační jednotka, jejímž účelem je kontakt s uživateli včetně vyřizování reklamací dle tohoto řádu.
4. Rozsah závazků a odpovědnosti poskytovatele
 - a. Poskytovatel odpovídají za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném smluvními podmínkami smlouvy o dodávce služeb Internetu a smlouvy o dodávce služeb NETBOX.
 - b. Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu či poruchu služby (dále jen "závada"), ledaže by je uživatel neoznámil ZC bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo by byla závada zapříčiněna uživatelem. V takovém případě je uživatel povinen a zavazuje se uhradit náklady na odstranění závady (servisní poplatky) podle aktuálního ceníku služeb poskytovatele, platného v době zjištění této skutečnosti (dále jen "aktuální ceník"); tato povinnost vyplývá ze smlouvy o dodávce služeb Internetu a ze smlouvy o dodávce služeb NETBOX.
5. Pokud bude závada takového charakteru, že způsobí přerušení služby po dobu delší než dva pracovní dny od ohlášení závady ZC uživatelem, bude uživateli na základě jeho písemné odůvodněné žádosti, odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky služby ode dne ohlášení závady ZC, a to zpravidla v následujícím vyúčtování, ledaže toto přerušení služby bylo způsobeno okolnostmi, za které poskytovatel neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby atp.).
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně či nebyla poskytnuta vůbec.
7. Za vady přístrojů a zařízení odpovídá Poskytovatel jen v rozsahu zákonné či smluvně upravené záruky.
8. Právo k uplatnění reklamace přísluší pouze uživateli či jím písemně pověřené osobě.
9. Reklamaci lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit osobně nebo písemně na ZC na adrese Zákaznické centrum NETBOX, Voroněžská 10, Brno, PSČ 628 00. Za písemnou formu se považuje zaslání reklamace doručené ZC poštou, faxem a e-mailem, přičemž Poskytovatel si vyhrazuje právo neakceptovat reklamaci či žádost podle bodu 5 tohoto řádu v případě, že neobsahuje jméno, příjmení a adresu uživatele a číslo smlouvy uživatele, popř. je jiným způsobem znemožněna identifikace uživatele.
10. Lhůty pro uplatnění reklamace.
 - a. V případě reklamace ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit nejdéle den před splatností reklamovaného platebního dokladu, který má uživatel uhradit.
 - b. V případě reklamace vadně poskytnuté služby je tuto třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) týdnů od okamžiku zjištění.
 - c. V případě reklamace přístroje či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamaci okamžitě po zjištění závady.
 - d. Uplatnění reklamace proti výši cen nemá odkladný účinek a uživatel je povinen účtovanou cenu uhradit do stanoveného data splatnosti.
11. Neuplatní-li uživatel reklamaci ve lhůtách uvedených v bodu 10, není Poskytovatel povinen reklamaci

vyhovět.

12. Zmešká-li uživatel lhůtu pro uplatnění reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.
13. Prokáže-li uživatel, že lhůtu zmeškal ze závažných důvodů a uplatní-li zmeškanou reklamaci do 10 dnů po zániku těchto důvodů, může Poskytovatel zmeškání lhůty prominout.
14. Zmeškání lhůty nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být reklamace poprvé uplatněna.
15. Prominout nelze zmeškání zákonné nebo sjednané záruční doby.
16. Reklamace jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci, a to zpravidla takto:
 - a. Jednoduché případy jsou vyřizovány do 15 kalendářních dnů.
 - b. Případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do 30 dnů.
17. Je-li reklamace vyřízena tak, že je uživateli přiznán přeplatek na ceně služby či je mu poskytnuta sleva, jsou Poskytovatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit uživateli do 60 dnů od data jejich přiznání, a to formou zvolenou vzájemnou dohodou s uživatelem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede poskytovatel zápočet takových částek na další služby uživateli, a to na některé z nejbližších splátek, zpravidla na následující.
18. Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla uživateli omezena nebo přerušena dodávka služeb z důvodu prodlení s platbou poplatku nebo porušení smluvních povinností uživatelem.
19. Účastník je oprávněn v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
20. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení uživatelské smlouvy (Smlouva o dodávce služeb Internetu) včetně smluvních podmínek a ustanovení platných právních předpisů.