

Roman Lukša, Nám. Dr. E. Beneše 5, 75201 Kojetín IČO 60788755 DIČ CZ6909094192 vydává v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb

VŠEOBECNÝ REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek I. Úvodní ustanovení

Všeobecný reklamační řád (dále jen Reklamační řád) upravuje rozsah odpovědnosti Roman Lukši, (dále jen poskytovatel) za vady při poskytování veřejných telekomunikačních služeb a dalších souvisejících telekomunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady.

Článek II. Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí:

1. Český telekomunikační úřad (dále jen Úřad) – správní úřad, který byl zřízen zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o telekomunikacích“) pro výkon státní správy včetně regulace ve věcech telekomunikací.
2. Námítka – podání účastníka a v odůvodněných případech i uživatele služeb u Úřadu, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany poskytovatele.
3. Daňový doklad – doklad, jehož prostřednictvím poskytovatel účtuje zákazníkům ceny za poskytnuté veřejné telekomunikační služby a další související telekomunikační činnosti.
4. Reklamace – uplatnění práv zákazníka u poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování telekomunikačních činností. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě služeb nebo výši účtované ceny.
5. Vadně poskytnutá činnost – činnost, která byla poskytovatelem podle konkrétních okolností poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým, či cenovým podmínkám, které stanovují zejména zákon č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, prováděcí vyhlášky vydané k tomuto zákonu, zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, cenová rozhodnutí nebo opatření Úřadu.
6. Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem nebo uživatelem telekomunikačních služeb, žadatelem o jejich poskytnutí, případně které jsou na základě smlouvy poskytovány jiné související telekomunikační činnosti.
7. Účastník – fyzická nebo právnická osoba, které byl na základě písemné smlouvy s poskytovatelem uveden do provozu koncový bod veřejné telekomunikační sítě za účelem poskytování veřejné telefonní služby.
8. Uživatel – účastník a dále i jiná fyzická nebo právnická osoba, které je prostřednictvím telekomunikačního zařízení poskytována telekomunikační služba a činnosti.
9. Závada na telekomunikačním zařízení – stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat telekomunikační zařízení či služby, event. snižuje stanovenou kvalitu.
10. Telekomunikační síť – je veřejná telekomunikační síť dle definice zákona č. 151/2000 Sb. O telekomunikacích a o změně dalších zákonů, v platném znění, provozovaná držitelem telekomunikační licence, tj. poskytovatelem. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

Článek III. Rozsah odpovědnosti

1. Poskytovatel odpovídá zákazníkovi za množství, rozsah, cenu a kvalitu služeb a dalších telekomunikačních činností, které poskytuje v případě, že:
 - * smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě,
 - * služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající sjednaným Service Level Agreement (SLA) , příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám.
2. V případě služeb spočívá odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s účastníkem nebo jiným uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. V případech uvedených v článku VI. vrátit přeplatky cen účtovaných za poskytnuté služby, dále pak v případech uvedených v článku VI. snížit cenu za poskytnuté služby.
3. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli služby náhradu škody vzniklé v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby viz ust. § 82 odst. 10 zákona o telekomunikacích.
4. Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť a tyto závady nejsou předmětem reklamaci.

Článek IV. Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění, lhůty pro uplatnění

1. Každý účastník má právo na uplatnění reklamace.
2. Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté činnosti nebo zboží bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
3. Právo na uplatnění reklamace má:
 - * účastník
 - * v jeho zastoupení pak osoba k tomu písemně zmocněná (plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele).

Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatnění reklamace vede poskytovatel výhradně s účastníkem telefonní stanice nebo pronajatého okruhu, nebo s osobou jím písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (právním nástupcem, případně dědicem po účastníkovi).

4. Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - * identifikaci účastníka, číslo smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace
 - * předmět reklamace, přesný popis
 - * podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce
5. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služeb.
6. Způsob a místo uplatnění reklamace
 - * V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za služby poskytnuté poskytovatelem se reklamace uplatňuje písemně u poskytovatele na adrese Roman Lukša, Nám. Dr. E. Beneše 5, 75201 Kojetín IČO 60788755 DIČ CZ6909094192, a elektronickou poštou na adrese wifimorava@wifimorava.com
 - * V ostatních případech účastník reklamaci uplatňuje:
 - elektronickou poštou na adrese wifimorava@wifimorava.com

-písemně u poskytovatele na adrese Roman Lukša, Nám. Dr. E. Beneše 5, 75201 Kojetín IČO 60788755 DIČ CZ6909094192,

WiFiMorava.com

7. Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny služeb poskytovaných poskytovatelem je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem o telekomunikacích, tj. do 2 měsíců od dodání platebního dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo zanikne.

Článek V. Lhůty pro vyřízení reklamací

1. Reklamaci

kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých služeb z titulu účastnictví vyřizuje poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60 dnů ode dne jejího doručení.

2. V případě, že je reklamace závad při poskytování služeb poskytovatelem shledána oprávněnou, je poskytovatel povinen:

- * lokalizovat a odstranit závady ve smyslu ustanovení bodu 2, článku III., případně po dohodě s účastníkem nebo uživatelem poskytnout služby náhradním způsobem, je-li to možné,
- * vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby dle článku VI.,
- * snížit cenu za poskytnuté služby v rozsahu článku VI.

Článek VI. Způsoby vrácení přeplatků, snížení ceny za poskytování telekomunikačních služeb

1. Účastník má právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:

a) z důvodu přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady veřejné telekomunikační sítě provozované poskytovatelem, závady pronajatého koncového nebo jiného zařízení od poskytovatele nebo smluvně udržovaného koncového zařízení poskytovatelem;

b) z důvodu, že službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele; pokud účastník za vznik závady neodpovídá a uvědomil poskytovatele o vzniku závady, sníží poskytovatel ceny dle článku VI tohoto Reklamačního řádu a přeplatek započte v jeho prospěch v následujícím zúčtovacím období.

2. Účastník má právo na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace a poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace.

3. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníka. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o vyšší pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

4. Účastník má právo na vrácení přeplatku na základě pravomocného rozhodnutí ve věci námítky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení Úřadem nebo pravomocného rozhodnutí soudů.

5. Právo na vrácení přeplatku z důvodů uvedených pod body 1, 2 a 4 tohoto článku se promlčuje dle příslušných ustanovení obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů nebo občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Snížení ceny za poskytování telekomunikačních služeb

6. Při přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu z důvodu závad veřejné telekomunikační sítě provozované poskytovatelem, případně závad na pronajatém nebo smluvně udržovaném koncovém či jiném zařízení, trvajícím déle než stanoví tento Reklamační řád a Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb (pokud za závadu mající za následek přerušení provozu účastník neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady), sníží poskytovatel cenu za používání telefonní stanice, pronajatého okruhu o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Výpočet poměrné části ceny za používání se provádí vždy ve vztahu ke konkrétnímu zúčtovacímu období a jeho skutečné délce v počtu dnů, pokud není ve Všeobecných podmínkách stanoveno jinak.

7. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického či provozního charakteru na straně poskytovatele a kterou účastník případně jiný uživatel nezpůsobil, poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné.

Článek VII. Postup po uzavření reklamačního řízení

Nevyhoví-li poskytovatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby a činnosti je účastník oprávněn uplatnit u Úřadu námítky proti vyřízení reklamace. Námítky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení (předání a převzetí) oznámení o vyřízení reklamace.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Kojetín, 31. 8. 2005

Roman Lukša (majitel)