

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti KURONET s.r.o.

Společnost KURONET s.r.o., IČ: 03584658, DIČ: CZ03584658 se sídlem na adrese Kunčičky u Bašky 315, Baška, PSČ 739 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 60583, na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Reklamační řád.

1 Úvodní ustanovení

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Reklamační řád“) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti KURONET s.r.o. (dále jen „Operátor“) za vady při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a dalších souvisejících komunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti Operátora za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách společnosti KURONET s.r.o., vydaných Operátorem.

2 Výklad použitých pojmů

2.1 **Reklamace** - uplatnění práv zákazníka u Operátora, vyplývajících z odpovědnosti Operátora za vady vzniklé při poskytování komunikačních činností. Může směřovat proti poskytované veřejně dostupné službě elektronických komunikací, nebo proti vyúčtování za poskytnuté činnosti.

2.2 **Smlouva** o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo závazná objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací - formuláře Operátora pro objednání zřízení služby elektronických komunikací a uzavření smluvního vztahu (dále jen „Smlouva“).

2.3 **Služby** elektronických komunikací (dále jen „Služby“) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.4 **Telekomunikační výkony** (dále jen „Výkony“ nebo „Činnosti“) - služby elektronických komunikací, zřízení, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

2.5 **Uživatel** - každý, kdo využívá nebo žádá o užívání veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.6 **Vadně poskytnutý výkon** - výkon, který byl poskytnut Operátorem jako finálním dodavatelem služeb elektronických komunikací podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

2.7 **Zákazník** - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smlouvu s Operátorem, na základě které je uživatelem služeb elektronických komunikací.

2.8 **Závada** na elektronickém komunikačním zařízení - stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo Službu obvyklým způsobem nebo ve sjednané kvalitě.

3 Rozsah odpovědnosti Operátora

Operátor odpovídá zákazníkovi za poskytovanou službu elektronických komunikací (množství, rozsah, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:

- smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;
- služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám.

Podmínky pro poskytování činností vyplývají z uzavřené smlouvy, ze Všeobecných podmínek společnosti KURONET s.r.o., vydaných Operátorem. Odpovědnost Operátora za vady jím poskytovaných Služeb spočívá 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, nebo přiměřenou slevu z ceny služby (viz ujednání čl. 11, odst. 11.4 Všeobecných podmínek).

Operátor není povinen nahradit škodu ani jiné újmy, které účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v jeho platném znění. Operátor není povinen nahradit škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Operátor neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu a/nebo za poskytnutou službu elektronických komunikací, pokud účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou službu reklamovat u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.

4 Právo na uplatnění reklamační

Každý zákazník má právo na uplatnění reklamační. Spočívá-li vada veřejně dostupné služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do dvou měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamační nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Reklamační by měla obsahovat zejména:

- jedná-li se o závadu v poskytování služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu, kterého se uvedené podání týká) a sdělení, jak se závada projevuje;
- jedná-li se o reklamační ceny za poskytnuté služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu) označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká. V tomto případě musí mít podání písemnou podobu.

Z hlediska titulu účastnictví má **právo na uplatnění reklamační**:

- Zákazník;
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem;
- oprávněný dědic či právní nástupce Zákazníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění reklamační vede Operátor výhradně se Zákazníkem nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním zástupcem). V případě jiných činností poskytovaných na smluvním principu může reklamační uplatnit pouze osoba, která uzavřela s Operátorem smlouvu, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

Na postupy **nahlašování a odstraňování závad** v poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Operátorem z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě včetně koncového bodu, se nevztahují postupy týkající se reklamačního řízení Reklamačního řádu. Tyto závady se ohlašují bez zbytečného odkladu, a to v pracovních dnech od **09:00 do 16:00 hod.** na telefonní číslo **technické podpory Operátora 773 005 494**, nebo formou elektronické zprávy zaslané na adresu: **podpora@kuronet.eu**. Mimo uvedenou pracovní dobu, o sobotách,

nedělích a ve dnech svátků jsou závady Služby oznamovány výhradně formou SMS zpráv, nebo elektronicky na uvedenou e-mailovou adresu. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení koncového bodu do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou v Provozním řádu Služby vydaném Operátorem, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost Operátora (dle ust. § 2913 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů). Práva zákazníka na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí služby náhradním způsobem, vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby a snížení ceny za poskytnutou službu (viz dále) zůstávají zachována. Tento reklamační řád se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních Služeb elektronických komunikací (tzv. Balíčky), a na které zákazník při koupi obdrží záruční list.

5 Závěrečná ustanovení

5.1. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Reklamačním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

5.2. Operátor si vyhrazuje právo na změnu Reklamačního řádu v souladu s platnými právními předpisy. Vydáním nového Reklamačního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí verze Reklamačního řádu neplatnou.

5.3. Platný Reklamační řád je k dispozici na internetové adrese Operátora www.kuronet.eu.

5.4. Počátek platnosti tohoto Reklamačního řádu je 01.01.2015.

Kunčičky u Bašky, Baška dne 10.12.2014

KURONET s.r.o.

Kunčičky u Bašky 315, Baška, PSČ 739 01

IČ: 03584658, DIČ: CZ03584658

Zápis v OR Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 60583.

Kontakty:

tel.: +420 773 005 494

e-mail: info@kuronet.eu

web: www.kuronet.eu