

Libor KINER, provozující síť ABIOTEL, (dále jen „poskytovatel“),

**na základě platných právních předpisů a s ohledem na svá podnikatelská oprávnění
a Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací sítě ABIOTEL, popř. jiné obdobné
smlouvy**

vydává tento

Reklamační řád

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady a podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů poskytovatelů ve vztahu k uživatelům služeb elektronických komunikací (dále jen „řád“).
2. Do tohoto řádu je možné nahlédnout v provozovně poskytovatele (dále jen „Provozovně“), prostřednictvím obchodních zástupců poskytovatele nebo je možné vyžádat si jeho zaslání elektronickou poštou, popř. může být poskytnut smluvními partnery poskytovatele. Dále je k nahlédnutí na internetových stránkách www.abiotel.cz.
3. Definice pojmů
 - a) Reklamacie - úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky uživatelů plynoucí z právní odpovědnosti provozovatelů 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) Vyřízení reklamace - sdělení Poskytovatele o provedeném či zamýšleném odstranění závad na základě písemné, ústní či telefonicky podané reklamace, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění reklamace.
 - d) Služba – dodávka služeb elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí nebo Internetu, a případně další služby zahrnuté do nabídky dle aktuálního ceníku služeb poskytovatele.
 - e) Uživatel – fyzická nebo právnická osoba, která na základě uzavřené smlouvy užívá služeb elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí, služeb Internetu, atd.
 - f) Vadně poskytnutá služba – služba poskytnutá poskytovateli tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá všeobecným podmínkám pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí (dále jen „všeobecné podmínky“).
4. Rozsah závazků a odpovědnosti poskytovatele
 - a) Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném všeobecnými podmínkami.
 - b) Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu či poruchu služby (dále jen „závada“), ledaže by je uživatel neoznámil poskytovateli 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 všeobecných podmínek.
5. Poskytovatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně či nebyla poskytnuta vůbec.
6. Za vady přístrojů a zařízení odpovídá poskytovatel jen v rozsahu zákonné či smluvně upravené záruky.
7. Právo k uplatnění reklamace přísluší pouze uživateli či jím písemně pověřené osobě.
8. Reklamací lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit osobně, písemně, případně telefonicky (pokud to poskytovatel připustí) v provozovně na adrese Vítkovická 2/a, Ostrava 1, PSČ 702 00. Za

písemnou formu se považuje zaslání reklamace doručené poštou, faxem a elektronickou poštou, přičemž poskytovatelé si vyhrazují právo neakceptovat reklamaci či žádost v případě, že neobsahuje jméno, příjmení a adresu uživatele a číslo smlouvy uživatele, popř. je jiným způsobem znemožněna identifikace uživatele. Pokud bude reklamace podána telefonicky a poskytovatel k tomu přivoli, je uživatel povinen spolupracovat s poskytovatelem. Pokud uživatel odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k vyřízení reklamace, není poskytovatel povinen telefonické reklamaci vyhovět.

9. Lhůty pro uplatnění reklamace.

a) V případě reklamace ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu.

b) V případě reklamace vadně poskytnuté služby je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.

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.

10. Neuplatní-li uživatel reklamaci ve lhůtách uvedených v bodu 9, jeho právo zanikne a poskytovatel není povinen reklamaci vyhovět.

11. Zmešká-li uživatel lhůtu pro uplatnění reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.

12. Zmeškání lhůty nelze prominout, pokud jde o lhůty uvedené v bodu 9 písm. a) nebo b), anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být reklamace poprvé uplatněna, nestanoví-li právní předpisy lhůtu delší.

13. Prominout nelze ani zmeškání zákonné nebo sjednané záruční doby.

14. Reklamace jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci, a to zpravidla takto:

a) případy, které není nutno řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli či poskytovateli, do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

b) případy, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli či poskytovateli, do 2 měsíců ode dne doručení reklamace.

15. Je-li reklamace vyřízena tak, že je uživateli přiznán přeplatek na ceně služby či je mu poskytnuta sleva, je 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.

16. 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.

17. Účastník je oprávněn v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

18. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně všeobecných podmínek, ceníku a ustanovení platných právních předpisů.

19. Tento řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poskytovatele.

V Praze dne 30. 11. 2014

Libor KINER – provozující síť ABIOTEL