Rudolf Sedlák, Sudice 134, Rapotice, 675 73, DIČ:CZ7510254554, IČO:70488860, tel.: +420 605 226 421, e- mail: sedlak@na-net.cz

Reklamační řád

Na-Net Rudolf Sedlák je ve smyslu zákona č. 151/2000Sb., o telekomunikacích fyzickou osobou, která na základě rozhodnutí vydaného ČTÚ (povolení č. 102 388/1998-611) poskytuje telekomunikační služby prostřednictvím telekomunikačních zařízení provozovaných mimo JTS v pásmu 2,4GHz a na základě GP 22/1997 poskytuje zprostředkování přístupu k telekomunikačním službám sítě Internet. V souladu s příslušnými ustanoveními zákona o telekomunikacích č. 151/2000 Sb., občanského zákoníku v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává Na-Net Rudolf Sedlák tento Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje základní zásady a principy uplatňování práv a povinností vyplývajících z těch právních norem, které stanovují obecnou odpovědnost Na-Net jako poskytovatele služeb sítí (dále jen „Služba“) na straně jedné, a na straně druhé fyzických a právnických osob, kterým je Služba Na-Net poskytovány, nebo kteří tuto Službu jinak užívají.

II. Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto Reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy tento význam:

1. Reklamace - uplatnění práv Účastníka vyplývajících z odpovědnosti Na-Net za vady vzniklé při poskytování Služby. Reklamace může směřovat proti rozsahu nebo kvalitě poskytnutých služeb.
2. Námitka proti výši účtu - stížnost Účastníka směřující proti vyúčtované výši ceny Služby za příslušné zúčtovací období.
3. Služba - základní a volitelné Služby definované ve Všeobecných podmínkách a v Ceníku, jejichž poskytování spočívá v instalaci přenosového zařízení v přípojném místě a v připojení do internetu nebo jiné Služby uvedené v Ceníku služeb.
4. Účastník - fyzická nebo právnická osoba, které bylo na základě Žádosti o poskytování bezdrátového připojení do internetu nainstalováno přenosové zařízení, přidělena IP adresa a umožněno užívat služeb sítě.
5. Vadná poskytnutá Služba - Služba, která byla poskytnuta Na-Net jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena, nebo kvalita neodpovídá dohodnutým podmínkám nebo technickým či cenovým podmínkám, které stanovují zejména:

− Zákon o telekomunikacích,
− Ceník,
− Všeobecné podmínky.

6. Závada na radiotelekomunikačním zařízení - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat radiotelekomunikační zařízení obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry.

III. Rozsah odpovědnosti

1. Na-Net odpovídá Účastníkovi za rozsah a cenu, s omezením uvedeném v bodě 2 tohoto článku, i za kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje jako finální dodavatel případě, že:

− dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v dohodnuté kvalitě, rozsahu nebo ceně;
− Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům nebo v případě, že za poskytnutou Službu nebyla účtována cena odpovídající příslušným cenovým předpisům.

2. Reklamace podle odstavce 1 může být uplatněna v případě vadného poskytnutí:

2.1. základní Služby, včetně instalace
2.2. volitelných Služeb,
2.3. dalších Služeb sítí a Služeb výše výslovně neuvedených,
2.4. které Na-Net finálně poskytuje nebo bude v budoucnu poskytovat.

3. V případě Služeb je odpovědnost Na-Net omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a v případech uvedených v článku VII. vrátit zaplacené přeplatky.
4. Na-Net neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
5. Na-Net neodpovídá za vady vzniklé jako důsledek neoprávněného zásahu Účastníka do jakékoliv součásti přípojného místa.

IV. Právo uplatnit reklamaci, námitku proti výši účtu, způsob a místo uplatnění, lhůty pro uplatnění zásady

1. Právo na uplatnění reklamace Služby má Účastník .
2. Právo na uplatnění námitky proti výši účtu má Účastník.
3. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace nebo námitky proti výši účtu má Účastník, nebo osoba jim pověřená na základě plné moci.

4. Způsob uplatnění reklamace nebo námitky proti výši účtu: písemně.
5. Místo uplatnění reklamace nebo námitky proti výši účtu: na adrese Na-Net Rudolf Sedlák, Sudice 134, 67573 Rapotice nebo na e-mailové adrese sedlak@na-net.cz
6. Lhůta pro uplatnění reklamace nebo námitky proti výši účtu:
6.1. v případě vady Služby poskytované Účastníkovi na základě Žádosti o poskytnutí připojení se reklamace nebo námitka proti výši účtu uplatňuje do dne splatnosti příslušného účtu,
6.2. případné uplatnění reklamace Služby poskytnuté na základě Žádosti o poskytování bezdrátového připojení do internetu nebo podání námitky proti výši účtu nemá odkladný účinek na povinnost uhradit účet do data splatnosti a v plné výši.

V. Prominutí zmeškání lhůty

1. Zmeškal-li Účastník, v případě reklamace Služby poskytované na základě Žádosti o poskytnutí připojení nebo v případě námitky proti výši účtu, ze závažných důvodů lhůtu k uplatnění reklamace nebo námitky proti výši účtu, může písemně požádat o prominutí zmeškání lhůty.
2. Prokáže-li, že důvody, pro které lhůtu zmeškal, jsou zřetele hodné, uplatní-li do 7 kalendářních dnů po jejich zániku zmeškanou reklamaci nebo námitku proti výši účtu a uhradil-li v plné výši příslušný účet, může mu Na-Net zmeškání lhůty prominout. O prominutí zmeškání lhůty uvědomí Na-Net reklamujícího nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení jeho písemné žádosti.
3. Zmeškání lhůty nelze prominout, uplynuly-li ode dne, kdy k závadě došlo, více než 3 měsíce.
4. Prominout nelze zmeškání dohodnuté nebo zákonné záruční lhůty.

VI. Lhůty pro vyřizování reklamací a námitek proti výši účtu

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, tzn.:
1. Jde-li o reklamaci poskytnutých služeb, vyřizují se:
1.1. jednoduché případy reklamací, které nevyžadují technické šetření, do 48 hodin
1.2. složitější případy reklamací, které vyžadují technické šetření, do 7 kalendářních dnů,
2. V případě, že je reklamace poskytnutých služeb shledána oprávněnou, má Účastník podle charakteru vadně poskytnuté Služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za Služby.
Námitky proti výši účtu se vyřizují ve Ihůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněných námitek proti výši účtu, tzn.:
1. Jde-li o námitku proti výši účtu, vyřizují se:
1.1. jednoduché případy námitek proti výši účtu, které vyžadují technické šetření, do 7 dnů
1.2. složitější případy námitek proti výši účtu, které vyžadují technické šetření, do 30 kalendářních dnů,
1.3. nejsložitější případy námitek proti výši účtu, které vyžadují podrobné a časově náročné technické šetření, do 90 kalendářních dnů,
2. V případě, že je námitka proti výši účtu shledána oprávněnou, má Účastník právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za Služby.

VII. Lhůty a způsoby vracení přeplatku cen účtovaných za Služby

1. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Služby z titulu kladně vyřízené reklamace nebo námitky proti výši účtu, je Na-Net povinna přeplatek či zaplacené ceny vrátit: formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování.
2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo námitky proti výši účtu, který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí Účastníka, zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.
3. V případě nedodržení lhůty ze strany Na-Net pro vracení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo námitky proti výši účtu bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů počínaje prvním dnem prodlení.

VIII. Stížnosti

1. Stížnosti vyřizuje Rudolf Sedlák nebo jím pověřená osoba.
2. Je-li podstatou stížnosti reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých služeb, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad Reklamačního řádu.

IX. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád je k nahlédnutí na www.na-net.cz a v místě sídla firmy.
2. Reklamační řád nabyl platnosti dnem podpisu Rudolfem Sedlákem jako fyzickou osobou a účinnosti dnem 1.5.2016.

V Náměšti nad Oslavou dne 1. 4.2016
Rudolf Sedlák