

REKLAMAČNÍ ŘÁD VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ Telly s.r.o pro službu LIVE TELECOM

Společnost Telly s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) vydává pro službu LIVE TELECOM tento Reklamační řád veřejných telekomunikačních služeb dle § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“) a ustanoveními § 1800 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem

1. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační řád popisuje základní postupy při uplatňování práv a povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a Smluvních dokumentů Smluvními stranami.

2. Definice základních pojmů

V tomto Reklamačním řádu mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy, které nejsou definovány tímto dokumentem, jsou upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Telly s.r.o.

- Reklamacce: úkon, při kterém Účastník uplatňuje nároky vůči Poskytovateli za vadně poskytnuté Služby
- Reklamační řízení: postup Poskytovatele, při kterém je rozhodováno o vyřízení Reklamacce Účastníka podle podmínek tohoto Reklamačního řádu a obecně závazných právních předpisů
- Vyšší moc: především přírodní katastrofa, válečný stav, výjimečný stav atd.
- Závada: stav, při kterém je ztíženo nebo znemožněno využívání Služby. Jedná se zejména o nedodržení standardní kvality Služby.

3. Rozsah odpovědnosti

3.1. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch Služeb, které poskytuje v souladu se Smlouvou a jejími přílohami nebo Technickou specifikací, v případě, že smluvně dohodnutá Služba nedosahovala kvality, parametru a vlastností v souladu se Smluvními dokumenty nebo pokud za Službu nebyla účtována cena v souladu se Smluvními dokumenty.

3.2. Účastník má právo uplatnit Reklamaci, pokud se domnívá, že poskytovaná Služba neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou Všeobecným podmínkám.

3.3. V případě, že Účastník požaduje kompenzaci za Službu se sníženou kvalitou nebo za neposkytnutou Službu z důvodu Závady, Poskytovatel takovou kompenzaci poskytne pouze tehdy, je-li tato Závada zjištěna současně Poskytovatelem nebo je-li si jí Poskytovatel vědom. V ostatních případech bude poskytnuta kompenzace pouze tehdy, pokud Účastník bezprostředně (max. do 24 hodin) po zjištění Závady toto oznámí Poskytovateli.

3.4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek.

3.5. Poskytovatel nenes odpovědnost za neposkytnutí Služby nebo její sníženou kvalitu, pokud je toto způsobeno působením Vyšší moci.

3.6. Poskytovatel nenes zodpovědnost za jakýkoli zásah Účastníka či neoprávněné třetí strany do jakékoli části sítě, použité pro zajištění služeb Účastníkovi.

3.7. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy a jejích příloh je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

3.8. Není-li smluvně stanoveno jinak a je-li Služba nedostupná Účastníkovi z důvodu Závady v síti Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Účastníkovi slevu na měsíčním poplatku za tuto Službu ve výši poměrné části měsíčního poplatku za dobu, kdy nebylo možné službu využívat, maximálně však do výše ceny předmětu Smlouvy.

4. Způsob a místo uplatnění Reklamace

4.1. Reklamace se uplatňuje písemně:

- poštovní zásilkou/ osobně – Účastnické centrum Poskytovatele
- emailem - klienti@live telecom.cz

4.2. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou uvedeny na vyúčtování služby a na internetových stránkách Poskytovatele.

4.3. Reklamace musí být nahlášena neprodleně. Od této doby se počítá celková doba Závady, z níž se určí sleva za Službu.

4.4. Reklamace musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikační údaje Účastníka a Smlouvy
- předmět Reklamace a přesný popis Závady
- časové určení reklamace
- podpis Oprávněné osoby

5. Lhůty pro uplatnění reklamace

5.1. Účastník je povinen podat reklamaci Závady bez zbytečného odkladu.

5.2. Reklamace týkající se nesprávného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu musí být podána nejpozději ve lhůtě dvou měsíců od vyúčtování ceny, nebo vadně poskytnuté služby. Po tomto termínu nárok na reklamaci zaniká.

5.3. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu (ledaže ho přizná Český Telekomunikační úřad). Účastník je povinen uhradit fakturovanou částku nejpozději v den její splatnosti.

6. Lhůty pro vyřizování reklamací a vrácení přeplatku, práva po skončení Reklamačního řízení

6.1 Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději do 30 dní ode dne jejího doručení.

6.2. Částku uznané Reklamace zohlední Poskytovatel Účastníkovi formou opravného daňového dokladu (dobropisu) neprodleně po kladném vyřízení Reklamace nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem. Vznikl-li uznáním reklamace Účastníkovi přeplatek, je Účastník povinen tento zohlednit v příští úhradě, nedohodnou-li se s poskytovatelem jinak. V případě, že je smluvní vztah již ukončen, vrátí Poskytovatel přeplatek na základě

písemné žádosti, přičemž žádost musí obsahovat způsob vypořádání takového přeplatku (č. bankovního účtu Účastníka, formu vrácení – složenka, převodem na účet, osobně).

6.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít takto vzniklý přeplatek k vyrovnání svých splatných pohledávek za Účastníkem.

6.4. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

6.5. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem Reklamačního řízení, může se bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení výsledku Reklamačního řízení, obrátit na Český telekomunikační úřad.

7. Stížnosti a připomínky

7.1. Stížnosti a připomínky Účastníků k poskytovaným Službám se přijímají v Účastnickém centru Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu se Všeobecnými podmínkami, tímto Reklamačním řádem a obecně závaznými právními předpisy.

7.2. Je-li předmětem stížnosti reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých Služeb, je na tuto stížnost nahlíženo jako na Reklamaci a postupy při jejím vyřizování se řídí zásadami tohoto Reklamačního řádu.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Reklamační řád je k nahlédnutí v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.livetelecom.cz.

8.2. Platnost a účinnost tohoto Reklamačního řádu je od 1.1.2016.