

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv a zodpovědnosti za vady, podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů poskytovatele ve vztahu k uživatelům služeb internetu a telefonních služeb (dále jen „řád“).
2. Do tohoto řádu je možné nahlédnout na internetových stránkách [ww.cninet.cz](http://www.cninet.cz)
3. Definice pojmů:
 - a) Reklamacie - úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky uživatelů plynoucí z právní odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování služeb, které jsou její podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se službami nebo výrobky poskytovanými poskytovatelem.
 - b) Reklamační řízení - postup poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamacie uživatele podle platných právních předpisů a tohoto řádu.
 - c) Vyřízení reklamacie - sdělení poskytovatele o provedeném, či zamýšleném odstranění závad na základě písemné, ústní, či telefonicky podané reklamacie, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění reklamacie.
 - d) Služba - dodávka služeb internetu nebo telefonních služeb 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 internetu nebo telefonních služeb.
 - f) Vadně poskytnutá služba - služba poskytnutá zákazníkovi tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá aktuálním Všeobecným podmínkám, Ceníku, či technické specifikaci.
4. Rozsah závazků a odpovědnosti poskytovatele:
 - a) Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném aktuálními Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, technickou specifikací nebo smluvními podmínkami uživatelské smlouvy.
 - b) Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu, či poruchu služby (dále jen „závada“), ledaže 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.
5. Pokud bude závada takového charakteru, že způsobí přerušení služby po dobu delší, než stanovuje uživatelská smlouva od ohlášení závady uživatelem, bude uživateli na základě jeho odůvodněné žádosti odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky služby ode dne ohlášení závady a to zpravidla v následujícím vyúčtování, ledaže toto přerušení služby bylo způsobeno okolnostmi, za které poskytovatel neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí strany apod.).
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu, či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně, či nebyla poskytnuta vůbec.
7. Právo k uplatnění reklamacie přísluší pouze uživateli, nebo jím pověřené osobě.
8. Reklamacie lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit osobně, písemně, e-mailem, či telefonicky.
9. Lhůty pro uplatnění reklamacie:
 - a) V případě reklamacie ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
 - b) V případě reklamacie vadně poskytnuté služby je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.
 - c) V případě reklamacie přístroje, či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamacie okamžitě po zjištění závady.
10. Neuplatní-li uživatel reklamacie ve lhůtách uvedených v bodě 9, jeho právo zanikne a poskytovatel není povinen reklamacie vyhovět.
11. Zmešká-li uživatel lhůtu pro uplatnění reklamacie, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.
12. Prominout nelze zmeškání zákonné, nebo sjednané záruční doby.
13. Reklamacie jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci, a to zpravidla takto:
 - a) Jednoduché případy jsou vyřizovány do 3 kalendářních dnů.
 - b) Případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do 6 dnů.
14. Je-li reklamacie 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 90 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.
15. Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla uživateli omezena, nebo přerušena dodávka služeb z důvodu prodloužení s platbou poplatků nebo porušení smluvních povinností uživatelem.
16. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení uživatelské smlouvy včetně všeobecných podmínek, ceníku a ustanovení platných právních předpisů.
17. Tento řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2009.
18. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního řádu a současně je povinen oznámit tyto změny uživateli 3 měsíce před nabytím platnosti na webových stránkách poskytovatele, e-mailem, či klasickou poštou.

Kontaktní informace pro uplatnění reklamacie:

Pavel Ščepka, Halasova 9, 586 01, Jihlava, tel. 776 828 000

E-mail: reklamacie@cninet.cz