

## Reklamační řád

vydaný s účinností od 1.7.2009

### 1 Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje postup **Objednatele** při uplatňování nároků vyplývajících z případných vad služeb, činností, zařízení nebo jejich cen, poskytnutých mu **Poskytovatelem** na základě uzavřené Smlouvy (dále je reklamace) a způsob jejich řešení **Poskytovatelem**.

### 2 Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v příslušných ustanoveních zákona 127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění se pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedenými pojmy rozumí:

**Poskytovatel** – obchodní společnost ARISTOTEL, a.s., IČ: 61858005, DIČ: CZ61858005, se sídlem Tiskařská 10, Praha 10, společnost zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu, oddíl B, vložka 2662, která poskytuje službu pro **Objednatele**.

**Objednatel** – uživatel telekomunikační služby, který je s **Poskytovatelem** ve smluvním vztahu.

**Dodavatel** – smluvní partner **Poskytovatele** (operátoři nebo jiní dodavatelé), jejichž produktů a služeb využívá **Poskytovatel** k zabezpečování konkrétních dodávek a služeb elektronických komunikací pro **Objednatele**.

**Reklamace** – uplatnění práv **Objednatele** u **Poskytovatele** vyplývajících z odpovědnosti **Poskytovatele** za vady vzniklé při poskytování telekomunikačních činností. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté činnosti.

**Všeobecné podmínky** – dokument stanovující základní pravidla pro poskytování telekomunikačních služeb **Poskytovatelem** včetně služeb od jiných dodavatelů zařízení a služeb elektronických komunikací.

### 3 Rozsah odpovědnosti Poskytovatele

3.1 Za vadně poskytnuté výkony při realizaci telekomunikačních služeb a činností nebo za vadně účtované ceny činností podle Smlouvy, odpovídá **Poskytovatel** **Objednateli** v souladu s ustanoveními obecně závazných právních předpisů v dále uvedeném rozsahu.

3.1.1 Za vadně poskytnuté výkony, které **Poskytovatel** poskytuje **Objednateli** samostatně, svojí vlastní činností nebo za jejich ceny **Poskytovatel** odpovídá v souladu s ust. § 560 a násl. Zákona 513/1991 Sb. - obchodní zákoník a s příslušnými ustanoveními zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

3.1.2 Za vadně poskytnuté služby, které pro **Objednatele** zajišťuje u Dodavatelů telekomunikačních služeb, **Poskytovatel** **Objednateli** odpovídá ve stejném rozsahu, v jakém Dodavatelé odpovídají svým ostatním zákazníkům na základě obecně závazných právních předpisů a svých obchodních podmínek.

3.1.3 **Poskytovatel** neodpovídá za škodu ani za jiné újmy, které vzniknou tím, že **Objednatel** neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných dohodnutých údajů. Nad rámec zákonné úpravy **Poskytovatel** neodpovídá za škody, které **Objednateli** vznikly v důsledku vadného poskytnutí nebo neposkytnutí služby.

### 4 Obsah, forma a účinky reklamace

4.1 V reklamaci musí být vždy uvedeny identifikační údaje **Objednatele** (podle Všeobecných podmínek), účastnické číslo (přípojky, resp. pronajatého okruhu), jichž se uvedené podání týká a popis reklamovaných vad, tj. např. identifikaci zařízení a popis, jakým způsobem se závada projevuje, u vadného vyúčtování za poskytnuté služby označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se reklamce týká.

4.2 Reklamace může být podána osobně, telefonicky, písemně (e-mailem, faxem, dopisem) na Kontaktním místě **Poskytovatele**, reklamace vadného vyúčtování za poskytnuté služby musí mít vždy písemnou podobu.

4.3 Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, sepíše **Poskytovatel** s **Objednatelem** o uplatnění reklamace protokol a **Objednatel** obdrží kopii tohoto protokolu.

4.4 V případě telefonického uplatnění reklamace v Kontaktním místě učiní **Poskytovatel** písemný záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace. **Objednateli** zašle písemné potvrzení o přijetí reklamace.

4.5 Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost **Objednatele** zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování za poskytnuté telekomunikační služby.

## 5 Lhůty pro uplatňování reklamací

- 5.1 Reklamaci na poskytovanou službu je **Objednatel** povinen uplatnit u **Poskytovatele** bez zbytečného prodlení, nejpozději do 2 měsíců od zjištění problému, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 5.2 Reklamaci na cenu služeb je **Objednatel** povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců od obdržení vyúčtování, jinak právo zanikne.
- 5.3 Reklamaci na dodané zařízení lze uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

## 6 Postup a lhůty pro vyřizování reklamací

- 6.1 Po obdržení reklamace na závadu technického nebo provozního charakteru v síti elektronických komunikací nebo při poskytování služeb **Poskytovatel** potvrdí přijetí reklamace **Objednateli** a provede šetření s cílem urychleného odstranění závady a oprávněnosti reklamace. O výsledku šetření bude písemně informovat **Objednatele**.
- 6.2 **Poskytovatel** prověří funkčnost služby a zajistí odstranění reklamované závady. Přitom prozkoumá, zda došlo k částečnému či úplnému přerušení poskytovaných služeb. Nejpozději v následujícím pracovním dnu po odstranění závady oznámí způsob vyřešení reklamace **Objednateli**. Při odstraňování závady má právo požadovat součinnost **Objednatele**.
- 6.3 Pokud je reklamace na službu oprávněná, má **Objednatel** právo na náhradu škody ve výši dle článku 6.1 Všeobecných podmínek **Poskytovatele**. Je-li reklamace uznána částečně, náhrada škody se proporcionálně snižuje.
- 6.4 V případě reklamace vyúčtované ceny **Poskytovatel** potvrdí přijetí reklamace **Objednateli** a prošetří provozní údaje a případně podklady od Dodavatelů, na základě kterých rozhodne o vyřízení reklamace a o svém rozhodnutí neprodleně informuje **Objednatele**.
- 6.5 Pokud **Poskytovatel** reklamaci na cenu uzná jako oprávněnou nebo částečně oprávněnou, má **Objednatel** právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen. Vrácení částky neoprávněně fakturované provede **Poskytovatel** formou dobropisu nebo zápočtem ve vyúčtování za nadcházející fakturační období.
- 6.6 Reklamace na dodaná zařízení se řeší podle smlouvy s **Objednatelem** a Záručního listu. Oprávněné reklamace lze řešit opravou nebo výměnou za jiné zařízení. V případě nedodržení záručních podmínek ze strany **Objednatele** se reklamace neuznává.
- 6.7 Lhůta pro vyřízení reklamace činí 1 měsíc od jejího uplatnění. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem nebo Dodavatelem, je **Poskytovatel** povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího podání. Dnem vyřízení reklamace se rozumí datum odeslání oznámení o vyřízení na smluvní adresu **Objednatele** (poštovní nebo e-mail).
- 6.8 Lhůta pro vrácení přeplatku za uznanou reklamaci činí 1 měsíc od data vyřízení reklamace. V případě prodlení **Poskytovatele** s vrácením přeplatku, může **Objednatel** požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.9 V případě, že mezi **Objednatelem** a **Poskytovatelem** byla uzavřena smlouva o vyšší kvalitě poskytování služeb (SLA – Service Level Agreement), postupuje se podle příslušných ujednání této smlouvy.

## 7 Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.7.2009 a nahrazuje v plném rozsahu Reklamační řád **Poskytovatele** ze dne 1. 4. 2005.
- 7.2 Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách **Poskytovatele** [www.aristotel.cz](http://www.aristotel.cz). Na požádání je rovněž k nahlédnutí na Kontaktních místech **Poskytovatele**.