

**REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI KATRO SERVIS, spol. s r.o.****1. Úvodní ustanovení**

Tento reklamační řád slouží pro stanovení postupu a způsobu uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností KATRO SERVIS, spol. s r.o., se sídlem Plynářská 671, 280 02 Kolín, IČ: 150 43 355 (dále jen „Poskytovatel“) a činností s nimi souvisejících. Zároveň stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a souvisejících činností.

**2. Definice pojmů**

Kromě pojmů uvedených v čl. 4 Obchodních podmínek Poskytovatele, mají níže uvedené pojmy tento význam:

- Vadně poskytnutá Služba je stav, kdy Služba poskytnutá Poskytovatelem neodpovídá jak svým rozsahem, kvalitou nebo cenou smluvním podmínkám sjednaným mezi Účastníkem a Poskytovatelem.
- Chybně vyúčtovaná cena za Službu = stav, kdy vyúčtování ceny za Službu je v rozporu se způsobem stanovením ceny sjednaným ve Smlouvě a jejích přílohách (specifikacích).
- Oprávněný zástupce k podání reklamace je osoba písemně zmocněná Účastníkem k uplatnění reklamace, ve zvláštních případech právní nástupce nebo dědic po Účastníkovi, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Správce konkurzní podstaty, likvidátor), oprávněná uplatnit reklamaci dle tohoto reklamačního řádu.

**3. Zákaznické centrum Poskytovatele**

- 3.1 Zákaznické centrum Poskytovatele je pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu, přijímá stížnosti a přijímá a řeší reklamace vadně poskytnutých služeb a vyúčtování cen za Službu.
- 3.2 Adresa a telefonní spojení Zákaznického centra Poskytovatele: KATRO SERVIS, spol. s r.o., U Potoka 267, 513 01 Semily, tel.: 487 070 007.

**4. Způsob uplatnění reklamace Účastníkem**

- 4.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny.
- 4.2 Účastník nebo jím pověřená osoba musí reklamaci uplatnit písemně.
- 4.3 Reklamace musí být podána Účastníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 4.4 Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Účastníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště nebo adresu, na které se Účastník zdržuje (pobyt), identifikační číslo Účastníka, datum narození Účastníka, jinak je taková reklamace neplatná.
- 4.5 Reklamaci má právo uplatnit Účastník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Zákonný zástupce).

**5. Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem**

- 5.1 Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce a ve složitějších případech do dvou (2) měsíců ode dne doručení písemné reklamace.
- 5.2 Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce dne doručení písemné reklamace, a o výsledku informuje písemnou formou Účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídít nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
- 5.3 Reklamace jiných závad Poskytovatele vyřídí bez zbytečného odkladu s přihlédnutím k technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do dvou (2) měsíců od jejího doručení.
- 5.4 Podání reklamace nemá odkladný čínek na termín splatnosti vyúčtování a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna bez zbytečného odkladu. Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.
- 5.6 V případě, že je reklamace Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
  - přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby (viz. dále)
  - lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s Účastníkem poskytnout Služby náhradním způsobem, je-li to možné
  - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby (viz. dále)

**6. Náhrady poskytované Poskytovatelem**

- 6.1 V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Účastníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě jednoho (1) měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamace, případně jinou formou ve lhůtě jednoho (1) měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace.
- 6.2 V případě kladného vyřízení reklamace týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel cenu za Službu o poměrnou část ceny, odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy třicet (30) kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, za kterou Účastník popř. jiný Uživatel neodpovídá, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou Službu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Účastník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s techniky problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.

**7. Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem**

- 7.1 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které Účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ustanovením §64 odst. 12 Zákona. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování nebo vadného poskytnutí Služby.
- 7.2 Poskytovatel ani Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Účastníka v síti Poskytovatele.
- 7.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 7.5 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
- 7.6 Účastník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 7.7 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

**8. Závěrečné ustanovení**

- 8.1 Tento Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele [www.katro.cz](http://www.katro.cz) a je rovněž k nahlédnutí v Zákaznickém centru poskytovatele.
- 8.2 Tento Reklamační řád nabývá platnosti dne 1.2.2020.