

Reklamační řád služeb TKC system s.r.o.

(reklamace služeb a lhůty pro jejich uplatnění)

Tento reklamační řád je výňatkem ze Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě SPCNET, jejichž poskytovatelem je společnost TKC system s.r.o., se sídlem Krnov, Nám. Minoritů 89/13 79401, IČO: 27776069 (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 1695, ve znění jeho změny, uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“).

REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu), případně uživatel nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.

2. Reklamace se uplatňují zpravidla písemně na adrese sídla poskytovatele, popřípadě telefonicky na Hotline poskytovatele. (je doporučeno podání reklamace osobně v sídle poskytovatele nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář, který je dostupný na stránkách www.tkcsystem.cz. Reklamace by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující pro vyúčtování ceny za poskytnutou službu by měla reklamace navíc obsahovat také spornou částku a sporné období.

3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li s uživatelem dohodnuto písemně jinak.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

8. Postup při vyřizování reklamací se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.