

Reklamační řád společnosti OrbisNet, s.r.o.

při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, veřejné telefonní služby a televizní služby (dále jen „Reklamační řád“).

1. Předmět Reklamačního řádu

1.1. Tento reklamační řád upravuje podrobně podmínky mezi smluvními stranami při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, veřejné telefonní služby a televizních služeb mezi smluvními stranami, kterými se rozumí společnost OrbisNet, s.r.o. se sídlem Vinohradská 483, 739 32 Řepiště, IČ: 26862531 (dále jen „Poskytovatel“) a zákazník (dále jen „Účastník“).

2. Definice pojmů

2.1 Definice pojmů pro účely Reklamačního řádu a dalších navazujících dokumentů.

2.1.1 „Ceník služeb“ nebo též „Ceník“ je dokument poskytovatele zveřejněný na Internetu, ve kterém jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele, podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování služby. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem „Cena služby“, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté služby.

2.1.2 „Poskytovatel“ je společnost OrbisNet, s.r.o., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.1.3 „Reklamační řád“ je Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.

2.1.4 „Služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací, veřejná telefonní služba a televizní služba poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy sjednané mezi poskytovatelem a účastníkem. Součástí služby může být i ve smlouvě dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

2.1.5 „Veřejná telekomunikační síť“ znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

2.1.6 „Účastník“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.1.7 „Veřejně dostupná služba elektronických komunikací“ je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

3. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

3.1 Zjistí-li účastník poruchu veřejné telekomunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na lince kontaktního centra poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady). Poskytovatel se zavazuje zabezpečit veškeré servisní služby zajišťující přenos dat z přístupového okruhu poskytovatele až po zprovoznění počítače u účastníka, které se řídí bodem 3.2. V případě poruchy je účastník povinen ji ohlásit poskytovateli, a to do provozovny společnosti. Veškeré informace o nahlášení poruchy jsou uvedené v uzavřené smlouvě popřípadě na www.orbisnet.cz.

3.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do čtyřicetiosmi hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Jestliže se jedná o závadu, která vyžaduje větší opravy, je možné tento termín posunout o dobu nezbytně nutnou. V případě, že připojení na Internet je dostupné a servis musí být prováděn na zařízení účastníka, je provozovatel oprávněn fakturovat účastníkovi práce podle platného ceníku zveřejněného na www.orbisnet.cz.

4. Reklamacce a kompenzace

4.1 Účastník může reklamovat nesprávnou výši vyúčtovaných cen a neposkytnutí sjednaných služeb v dohodnutém množství a kvalitě. Reklamacce lze podat písemně nebo mailem na adresu info@orbisnet.cz, s uvedením, jaké vady plnění účastník namítá nebo jak se projevují. Toto právo je ohledně nesprávného vyúčtování nutno uplatnit u poskytovatele do 2 měsíců od dodání vyúčtování ceny za poskytovanou službu nebo není-li vyúčtování dodáváno či jedná-li se o reklamacce na poskytovanou službu, do 2 měsíců od poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

4.2 V případě kladně vyřízené reklamacce, pravomocného rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu nebo soudu o námitce proti vyřízení reklamacce ze strany poskytovatele, z něhož vyplývá pro poskytovatele povinnost vrátit přeplatek již zaplacených cen, vrátí poskytovatel tento přeplatek účastníkovi.

4.3 Poskytovatel je povinen v případě, že dojde k chybnému vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacce. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není podnikatel poskytující službu povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

4.4 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, poskytovatel zajistí odstranění závady a přiměřeně sníží cenu ve smyslu odstavce 4.5. Poskytovatel není povinen uhrazovat účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

4.5 Při přerušení poskytování služeb z důvodu závady trvajícím nepřetržitě déle než 10 dní, pokud závada nemá původ na straně účastníka, sníží poskytovatel na základě reklamacce stálou čtvrtletní cenu za poskytování služeb o 1/90 za každý den přerušení služeb. Podmínkou slevy je, že účastník bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování takové závady.

4.6 Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

4.7 Poskytovatel při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.8.2010.

Adresa sídla:
OrbisNet, s.r.o.
Vinohradská 483
739 32 Řepiště
IČ: 26862531
DIČ: CZ26862531

Adresa provozovny:
OrbisNet, s.r.o.
Zengrova 834 / 71
703 00 Ostrava – Vítkovice
obchodní informace tel.: 597 587 500
technické informace: tel.: 597 587 501
info@orbisnet.cz
www.orbisnet.cz

