



KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o.

Reklamační řád

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady a podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů poskytovatelů ve vztahu k uživatelům služeb kabelové televize, datových služeb (dále jen „řád“).
2. Do tohoto řádu je možné nahlédnout na Obecním úřadu v Rynholci nebo je možné vyžádat si jeho zaslání elektronickou poštou, popř. může být poskytnut smluvními partnery poskytovatele.
3. Definice pojmů
 - a) Reklamace - úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky uživatelů plynoucí z právní odpovědnosti provozovatelů za vady vzniklé při poskytování služeb, které jsou její podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se službami nebo výrobky poskytovanými poskytovateli.
 - b) Reklamační řízení - postup poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace uživatele podle platných právních předpisů a tohoto řádu.
 - c) Vyřízení reklamace - sdělení Poskytovatele o provedeném či zamýšleném odstranění závad na základě písemné, ústní či telefonicky podané reklamace, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění reklamace.
 - d) Služba - šíření televizního a rozhlasového signálu prostřednictvím kabelové televize nebo digitálního vysílání nebo dodávka datových 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 kabelové televize, datových služeb.
 - f) Vadně poskytnutá služba - služba poskytnutá poskytovateli tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá Smluvním podmínkám pro využívání přípojky kabelové televize v Rynholci, Smlouvě o poskytování datových služeb prostřednictvím televizního kabelového rozvodu (TKR) v obci Rynholec popř. jiné obdobné smlouvě.
 - g) OC (obchodní centrum) - organizační jednotka jejímž účelem je kontakt s uživateli včetně vyřizování reklamací dle tohoto řádu.
4. Rozsah závazků a odpovědnosti poskytovatele:
 - a) Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném Smluvními podmínkami pro využívání přípojky kabelové televize v Rynholci, Smlouvou o poskytování datových služeb prostřednictvím televizního kabelového rozvodu (TKR) ve městě Rynholec popř. jinou obdobnou smlouvou.
 - b) Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu či poruchu služby (dále jen „závada“), ledaže by je uživatel neoznámil OC bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo 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 (dále jen „aktuální ceník“); tato povinnost vyplývá ze Smluvních podmínek pro využívání přípojky kabelové televize v Rynholci, ze Smlouvy o poskytování datových služeb prostřednictvím televizního kabelového rozvodu (TKR) ve městě Rynholec popř. z jiné obdobné smlouvy.

- c) Pokud bude závada takového charakteru, že způsobí přerušení služby po dobu delší než dva pracovní dny od ohlášení závady OC uživatelem, bude uživateli na základě jeho odůvodněné žádosti, (zpravidla písemné žádosti, poskytovatel však může, pokud to typ reklamace dovolí, přijmout reklamaci také v jiné formě, např. telefonicky) odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky služby ode dne ohlášení závady OC, a to zpravidla v následujícím vyúčtování, ledaže toto přerušení služby bylo způsobeno okolnostmi, za které poskytovatel neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby atp.).
- 5. Poskytovatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně či nebyla poskytnuta vůbec.
- 6. Za vady přístrojů a zařízení odpovídá poskytovatel jen v rozsahu zákonné či smluvně upravené záruky.
- 7. Právo k uplatnění reklamace přísluší pouze uživateli či jím písemně pověřené osobě.
- 8. Reklamaci lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit písemně, případně telefonicky (pokud to poskytovatel připustí) na OC na adrese KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o., Ruská 8, Praha 10, PSČ 101 00. Za písemnou formu se považuje zaslání reklamace doručené OC poštou, faxem a e-mailem, přičemž poskytovatelé si vyhrazují právo neakceptovat reklamaci či žádost podle bodu 5 tohoto řádu v případě, že neobsahuje jméno, příjmení a adresu uživatele a číslo smlouvy uživatele, popř. je jiným způsobem znemožněna identifikace uživatele. Pokud bude reklamace podána telefonicky a poskytovatel k tomu přivolil, je uživatel povinen spolupracovat z pracovníkem OC při telefonickém vyplnění příslušného formuláře. Pokud uživatel odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k vyřízení reklamace, není poskytovatel povinen telefonické reklamaci vyhovět.
- 9. Lhůty pro uplatnění reklamace.
 - a) V případě reklamace ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit nejdéle den před splatností reklamovaného platebního dokladu, který má uživatel uhradit.
 - b) V případě reklamace vadně poskytnuté služby je tuto třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) týdnů od okamžiku zjištění.
 - c) V případě reklamace přístroje či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamaci okamžitě po zjištění závady.
 - d) Uplatnění reklamace proti výši cen nemá odkladný účinek a uživatel je povinen účtovanou cenu uhradit do stanoveného data splatnosti.
- 10. Neuplatní-li uživatel reklamaci ve lhůtách uvedených v bodu 9, není poskytovatel povinen reklamaci vyhovět.
- 11. Zmešká-li uživatel lhůtu pro uplatnění reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.
- 12. Prokáže-li uživatel, že lhůtu zmeškal ze závažných důvodů a uplatní-li zmeškanou reklamaci do 10 dnů po zániku těchto důvodů, může poskytovatel zmeškání lhůty prominout.
- 13. Zmeškání lhůty nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být reklamace poprvé uplatněna.

14. Prominout nelze zmeškání zákonné nebo sjednané záruční doby.
15. Reklamáce jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci, a to zpravidla takto:
 - a) Jednoduché případy jsou vyřizovány do 30 kalendářních dnů.
 - b) Případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do 60 dnů.
16. Je-li reklamáce 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 60 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.
17. Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla uživateli omezena nebo přerušena dodávka služeb z důvodu prodlení s platbou poplatku nebo porušení smluvních povinností uživatelem.
18. Účastník je oprávněn v případě nesouhlasu s vyřízením reklamáce uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
19. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení uživatelské smlouvy (Smluvní podmínky pro využívání přípojky kabelové televize v Rynholci, Smlouvu o poskytování datových služeb prostřednictvím televizního kabelového rozvodu (TKR) v obci Rynholec popř. jiné obdobné smlouvy včetně ceníku a ustanovení platných právních předpisů.
20. Tento řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnou osobou.

V Praze 1.1.2009.

KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o.
Ruská 8
101 00 Praha 10
DIČ: CZ48160029