

Reklamační řád

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákona 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společnosti D-H-T, která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právnickou osobou zajišťující sítě elektronických komunikací a poskytující jejich prostřednictvím služby elektronických komunikací.

Článek I.

Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých Služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamací vad zboží.

Článek II.

Výklad základních pojmů

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto Reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený v Obchodních podmínkách a Obecných ustanovení Smlouvy pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „OP“).

Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

1. **Reklamace** - uplatnění práv Účastníků vyplývajících z Rámcové Smlouvy/Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamace může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti D-H-T za vady zboží.
2. **Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta ze strany D-H-T podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby, jde o:
 - a) **Minimální rychlostí** - se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, ke které se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav Výpadek služby.
 - b) **Velká trvající odchylka** - od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
 - c) **Velká opakující se odchylka** - od běžně dostupné rychlosti stahování dat. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
 - d) **Výpadek služby** - pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované služby.
3. **Nesprávné vyúčtování** – vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu (cenového plánu), balíčku či sazby z Ceníku služeb.
4. **Závada zařízení** - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.
5. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od D-H-T zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany D-H-T (dále jen „zboží“).
6. **Reklamující** – osoba uplatňující reklamaci.

Článek III.

Reklamace poskytnutých služeb

Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci

- a) na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování;
 - b) na poskytnutou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby.
1. D-H-T neodpovídá za Služby poskytované jinými poskytovateli, které si Účastník vybere např. prostřednictvím přístupu CS nebo CPS, ani za kvalitu a obsah Služby třetích stran. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel.
 2. Nad rámec zákonné úpravy D-H-T neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
 3. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická podnikající osoba, fyzická osoba, která s D-H-T uzavřela o poskytování Služeb Smlouvu, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Uplatnit reklamaci může případně i Uživatel, pokud tak nemůže učinit sám Účastník ani prostřednictvím svého zástupce.
 4. Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, elektronicky prostřednictvím e-mailu k tomu určenému, tj. reklamace@vpns.cz, nebo ústně osobním jednáním na Zákaznickém centru. D-H-T dále určila telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, tj. 326 220 002, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamaci.
 5. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u D-H-T bez zbytečného odkladu, nejpозději však do dvou (2) měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby.
 6. V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání Poskytovatele a Subdodavatelem služeb, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou (2) měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se D-H-T s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

Reklamační řád

7. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
8. V případě, že je reklamační vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má Účastník podle charakteru vadně poskytnuté Služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za Služby.
9. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Služby z titulu kladně vyřízené reklamační a není-li výslovně dohodnuto jinak, je D-H-T povinna přeplatek či zaplacené částky vrátit v následujícím měsíčním vyúčtování u Služeb, vystavením dobropisu pro takový účel.
10. Podání reklamační ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamační odkladný účinek má.
11. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamační Služby je oprávněn do třiceti dnů od takového rozhodnutí nebo od marného uplynutí lhůty pro Reklamační podat námitku proti vyřízení u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a to: Český telekomunikační úřad – odbor pro oblast Praha, Sokolovská 219, Praha 9, Poštovní adresa: poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, telefon: 224 004 503 Web: www.ctu.cz.

Článek IV.

Reklamační zakoupeného zboží

1. Právo na uplatnění reklamační zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamační je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamační, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven, potvrzení o platbě (výpis z banky) či prodejní doklad.
2. V případě vady zboží zakoupeného od D-H-T s.r.o. se reklamační uplatňuje osobně v Zákaznickém centru, tedy reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamační, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
3. Reklamační týkající se zakoupeného zboží (koncového zařízení apod.) je nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.
4. Při podání reklamační vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamační v souladu s platnými právními předpisy.
5. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u D-H-T odpovídá D-H-T kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupující bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží D-H-T odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné záruky v délce 6/12/24 měsíců, pokud není uvedeno jinak. **Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:**
 - a) je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupující; vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti);
 - c) je způsobena kupující a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením;
 - d) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
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. Kupující má právo na dodání nové věci, výměnu součástí, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od smlouvy také, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větším počet vad věc řádně užívat
8. Opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována autorizovaným servisem, opětovně vyskytne.
9. Uvedený případ nejde, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada. Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamační současně alespoň tři odstranitelné vady.
10. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti (6) měsíců.
11. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamační neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
12. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:
 - a) zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - b) zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - c) zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
 - d) Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
13. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamační neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
14. Místo plnění reklamační: Zákaznické centrum D-H-T.
15. Adresa pro zaslání reklamační: D-H-T, Zdětín 204, 294 71 Benátky nad Jizerou.
16. Pro rychlejší vyřízení reklamační si Zákazník/reklamující osoba může z webových stránek společnosti stáhnout Reklamační protokoly – reklamační zařízení, Reklamační Služby a vyúčtování, ve formátu PDF.

Reklamační řád

Zápůjčka zařízení

1. D-H-T může po dobu opravy zboží poskytnout Reklamujícímu náhradní zařízení, a to formou zápůjčky. Takto zapůjčené zařízení je Reklamující povinen užívat v souladu s účelem, ke kterému mu byl zapůjčen a chránit ho před poškozením, ztrátou a zničením.
2. Reklamující není oprávněn přenechat zapůjčené zařízení k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení D-H-T. V případě jeho poškození má D-H-T právo na náhradu škody, která mu tímto vznikla. Zapůjčené zařízení je Reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o zápůjčce. Na zapůjčení zařízení nemá Reklamující právní nárok.

Článek V. GDPR

Účastník při přijetí reklamace Subjekt údajů souhlasí s tím, že dochází ke zpracování jeho osobních údajů v čl. III, odst. 7. a to jména a příjmení, e-mailu a telefonního čísla, mobilního čísla a kontaktní adresy plně v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Takto poskytnuté údaje společnost D-H-T zpracovává za účelem odstranění nahlášené poruchy a případné nutnosti získání doplňujících informací od oznamovatele ve vztahu k nahlášené poruše. Osobní údaje budou, ve smyslu čl. 13 Nařízení, zpracovávány po dobu nezbytně nutnou, maximálně však po dobu 1 roku od udělení souhlasu, přičemž oznamovatel je oprávněn takový souhlas kdykoli odvolat, požadovat přístup ke zpracovávaným údajům, jejich opravu či výmaz, popřípadě omezení zpracování, jakož i vznést námitku proti zpracování, či práva na přenositelnost údajů ve smyslu příslušných článků Nařízení a to odesláním svého požadavku k rukám pověřence pro ochranu osobních údajů způsobem uvedeným na webových stránkách www.vpns.cz. Dále v dokumentech Zásady ochrany a zpracování osobních údajů včetně souhlasu.

Článek VI. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.
2. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí na internetových stránkách společnosti D-H-T www.vpns.cz.
3. Zákaznické místo: D-H-T, U Kostela 4, 294 71 Benátky nad Jizerou, telefonní číslo: 326 220 002, email: reklamace@vpns.cz.