

Reklamační řád sítě StarTEL

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád platí pro Zákazníky telekomunikační sítě StarTEL (dále jen „StarTEL“). Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka jako příjemce Služeb poskytovaných StarTEL a práva a povinnosti StarTEL. Zákazník tím, že schválil Všeobecné podmínky pro poskytování služeb StarTEL (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento reklamační řád. Tímto řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a StarTEL v případě reklamace Služeb poskytovaných StarTEL, jsou tedy závazné pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách StarTEL s tím, že reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a StarTEL výslovně upraven tímto řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 40/1964 Sb. (Občanský zákoník) v platném znění.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu (viz dále).

Pokud není v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.6.2013.

Postup při reklamaci služeb sítě StarTEL

StarTEL a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se telekomunikačních služeb sítě StarTEL.

Reklamaci na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit u StarTEL bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z dále uvedených způsobů na zákaznickém centru StarTEL:

- Telefonicky: na čísle +420 797 993 993 (v sekci technická podpora).
- emailem na adresu: podpora@startel.cz
- osobně na adrese: STARNET Telekomunikace, s.r.o., 370 01 České Budějovice, StarTEL

Při nahlásování reklamace Zákaznickému centru StarTEL je Zákazník povinen uvést:

- Jméno, Příjmení / Název Firmy
- Telefonní číslo
- Telefonní kontaktní číslo
- Popis závady

Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. nahlášení

závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) na zákaznickém centru StarTEL.

O průběhu reklamce (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

StarTEL je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se StarTEL se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně StarTEL, je StarTEL povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. StarTEL není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. StarTEL nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby, které byly způsobeny (i) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka, (ii) nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby, (iii) poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby, (iv) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů, (v) přerušením či omezením poskytování Služby v důsledku přerušení lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným telekomunikačním operátorem.

StarTEL rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména i neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby v důsledku technického výpadku sítí jiných provozovatelů či poruch způsobených okolnostmi vyšší moci.

Ujednáním předchozích dvou odstavců nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení Podmínek, Smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost StarTEL za škodu.

Postup při reklamaci vyúčtování služeb

Reklamace nesprávného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu.

Zákazník má právo písemně uplatnit u StarTEL nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu.

StarTEL je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se StarTEL se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Zjistí-li StarTEL na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 15-ti dnů od ukončení reklamace, pokud nebude dohodnuto jinak. Reklamaci nesprávně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu má Zákazník právo uplatnit u StarTEL do dvou měsíců od doručení vyúčtování. Nebylo-li by vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny doručováno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat nesprávné vyúčtování ceny zaniká. Podání reklamace nemá odkladný účinek a nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit cenu za poskytnutou Službu ve výši a lhůtě uvedené ve vyúčtování, jehož nesprávnost namítá.