

Reklamační řád platný od 1.1.2021

Společnost PETNet s.r.o., dále jen „Poskytovatel“ na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku v platném znění vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Poskytovatel je držitelem osvědčení č. 3282 vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv a zodpovědnosti za vady, podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů poskytovatele ve vztahu k uživatelům služeb internetu, televizního signálu a telefonních služeb, dále jen „řád“.
2. Do tohoto řádu je možné nahlédnout na internetových stránkách www.petnet.cz v sekci O firmě.
3. Vymezení pojmů:
 - a. Reklamace – úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky uživatelů plynoucí z právní odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování služeb, které jsou její podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se službami nebo výrobky poskytovanými poskytovatelem.
 - 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, či telefonicky podané reklamace, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění reklamace.
 - d. Služba – služba převzatých služeb internetu, převzatého vysílání, tj. veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě Smlouvy a umožňující sledování

převzatého vysílání prostřednictvím IPTV technologie, telefonních služeb a případně další služby zahrnuté do nabídky dle aktuálního ceníku služeb poskytovatele.

- e. IPTV – technologie přenosu video/audio signálu po elektronické/telekomunikační síti pomocí protokolu IP.
 - f. Set-top-box (dále jen STB) – zařízení určené pro přístup ke službě IPTV.
 - g. Uživatel – fyzická, nebo právnická osoba, která na základě uzavřené smlouvy užívá služeb.
 - h. Vadně poskytnutá služba – služba poskytnutá zákazníkovi tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá aktuálním Všeobecným obchodním podmínkám, Ceníku či technické specifikaci.
4. Práva a povinnosti poskytovatele:
- a. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodu:
 - provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,
 - krizových situací dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů,
 - ostatních závažných technických nebo provozních důvodů,
 - při zneužití služby zákazníkem, přičemž o takovém případě bude zákazník předem písemně informován. V případě, že zákazník poškozují práva ostatních uživatelů, je poskytovatel oprávněn omezit služby okamžitě.
 - z jiných důvodů stanovených v Zákoně č. 127/2005 Sb.
 - v případě prodloužení Zákazníka s platnou za užívání služeb Poskytovatele delší jak 5 dní.
5. Rozsah závazků a odpovědnosti poskytovatele:
- a. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném aktuálními Všeobecnými obchodními podmínkami. Ceníkem a technickou

- specifikací nebo smluvními podmínkami uživatelské smlouvy.
- b. Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu, či poruchu služby, dále jen „závada“, ledaže 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.
 6. Pokud bude závada takového charakteru, že způsobí přerušování služby na dobu delší než je 12h pro službu IPTV a 48h pro služby Internetu a telefonních služeb, případně než stanovuje smlouva od nahlášení závady uživatelem, bude uživateli na základě jeho odůvodněné žádosti odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušování dodávky služeb ode dne hlášení závady a to v následujícím vyúčtování.
 7. Poskytovatel neodpovídá za škodu, či ušlý zisk, který uživatel vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně, či nebyla poskytnuta vůbec.
 8. Právo k uplatnění reklamace přísluší pouze uživateli, nebo jim pověřené osobě.
 9. Reklamací lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit písemně, e-mailem nebo telefonicky.
 10. Lhůta pro uplatnění reklamace:
 - a. V případě reklamace ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnuté služby.
 - b. V případě vadně poskytnuté služby je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 dnů ode dne vadného poskytnutí služby.
 - c. V případě reklamace přístroje, či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamaci okamžitě po zjištění závady.
 11. Neuplatní-li uživatel reklamaci ve lhůtách uvedených v bodě 10, jeho právo zanikne a Poskytovatel není povinen reklamaci vyhovět.
 12. Zmešká-li uživatel lhůtu pro uplatnění reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.
 13. Prominout nelze zmeškání zákonné, nebo sjednané záruční doby.
 14. Reklamacie jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci, a to zpravidla takto:
 - a. Jednoduché případy jsou vyřizovány do 3 kalendářních dnů
 - b. Případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do 5 dnů.
 15. Je-li reklamacie vyřízena uznáním přeplatku na ceně služby, či je mu poskytnuta sleva, je Poskytovatel tento poplatek, či slevu uhradit do 30 dnů od data přiznání a to formou zvolenou vzájemnou dohodou s uživatelem. Nedohodnou-li se strany jinak, provede poskytovatel zápočet do následujícího vyúčtování.
 16. Slevu nelze poskytnout za období, v němž uživatel byl s prodlení s platbou za odebrané služby, nebo došlo k přerušování služeb z důvodu omezení, nebo přerušování služeb z důvodu prodlení s platbou za služby nebo porušení smluvních povinností uživatelem.
 17. Poskytovatel neposkytuje slevy za nedostupnost služby způsobenou výpadkem přenosových tras třetích stran, výpadkem vysílání signálu či poruch způsobených zásahem vyšší moci.
 18. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení uživatelské smlouvy včetně Všeobecných obchodních podmínek, Ceníku a ustanovení platných právních předpisů.
 19. Tento řád nabývá účinnosti dne 1.1.2021.
 20. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního řádu a současně je povinen oznámit tyto změny uživateli 3 měsíce před nabytím platnosti na webových stránkách poskytovatele.

Kontaktní informace pro uplatnění reklamace:

PETNet s.r.o., Petráveč 54, 594 01 Velké Meziříčí

Email: servis@petnet.cz

Telefon: +420 773 500 054 (7-21 hod)