

## Radim Pytela – AC Vyškov,

podnikatel, fyzická osoba nezapsaná v obchodním rejstříku, se sídlem Hrnčířská 187/21, 68201 Vyškov, IČ: 10106456 (dále jen „poskytovatel“)

Na základě platných právních předpisů a s ohledem na svá podnikatelská oprávnění vydává tento

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady a podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů poskytovatele ve vztahu k uživatelům služeb Internetu, kabelové televize a telefonních služeb
2. Do tohoto řádu je možné nahlédnout v provozovně firmy Radim Pytela - AC Vyškov ve Vyškově, na ul. Zámecká č. 2 a dále je k nahlédnutí na internetových stránkách [www.acvyskov.cz](http://www.acvyskov.cz).
3. Definice pojmů
  - a) Reklamační úkon – 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 souvisí se službami nebo výrobky poskytovanými poskytovatelem.
  - b) Reklamační řízení – postup poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace podle platných právních předpisů a tohoto řádu.
  - c) Vyřízení reklamace – písemné sdělení poskytovatele o provedeném či zamýšleném odstranění závad na základě uplatněné reklamace.
  - d) Služba – dodávka služeb Internetu nebo telefonních služeb, šíření televizního a rozhlasového signálu, příp. další služby zahrnuté do nabídky dle aktuálního ceníku služeb poskytovatele.
  - e) Uživatel – fyzická nebo právnická osoba, která na základě uzavřené smlouvy využívá služeb Internetu, služeb televize nebo telefonních služeb.
  - f) Vadně poskytnutá služba – služba poskytnutá tak, že co do rozsahu, ceny a kvality neodpovídá všeobecným obchodním podmínkám pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
4. Rozsah závazků a odpovědnosti poskytovatele
  - a) Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném všeobecnými obchodními podmínkami a specifikací služeb.
  - b) Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu či poruchu služby (dále jen „závada“), ledaže by je uživatel neoznámil poskytovateli 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 všeobecných obchodních podmínek.
5. Od ohlášení závady uživatelem bude uživateli na základě jeho odůvodněné písemné žádosti odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky služby ode dne ohlášení závady uživatelem poskytovateli, a to zpravidla v následujícím vyúčtování, ledaže by toto přerušení služby bylo způsobeno okolnostmi, za které poskytovatel neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osobou apod.).
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně či nebyla poskytnuta vůbec.
7. Právo k uplatnění reklamace přísluší pouze uživateli či jím písemně pověřené osobě.

8. Reklamací lze uplatnit písemně, a to osobním předáním na provozovně firmy Radim Pytela – AC Vyškov, ul. Zámecká č. 2, 682 01 Vyškov, zasláním poštou na výše uvedenou adresu nebo elektronicky na emailovou adresu [internet@acvyskov.cz](mailto:internet@acvyskov.cz), přičemž poskytovatel si vyhrazuje právo neakceptovat reklamaci nebo žádost dle bodu 5 tohoto řádu v případě, že neobsahuje popis závady, jméno, příjmení a adresu uživatele a číslo smlouvy uživatele, případně je jiným způsobem znemožněna identifikace uživatele.
9. Lhůty 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 poskytnutou službu.
  - b) V případě reklamace vadně poskytnuté služby je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.
  - c) V případě reklamace přístroje či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamaci okamžitě po zjištění závady. Za vady přístrojů a zařízení odpovídá poskytovatel jen v rozsahu zákonně či smluvně upravené záruky.
  - d) Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a uživatel je povinen uctovanou cenu uhradit do stanoveného data splatnosti.
10. Neuplatní-li uživatel reklamaci ve lhůtách uvedených v bodu 9., jeho právo zanikne a poskytovatel není povinen reklamaci vyhovět.
11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté služby nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace nebo vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem/operátorem, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení reklamace.
12. Je-li reklamace vyřízena tak, že je uživateli přiznán přeplatek na ceně služby či je mu poskytnuta sleva, je poskytovatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit uživateli nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace, a to formou zvolenou dle vzájemné dohody s uživatelem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede poskytovatel zápočet takových částek na další služby uživatele, a to na některé z nejbližších splátek, zpravidla na následující.
13. 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.
14. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je uživatel oprávněn uplatnit u příslušného orgánu své námitky proti způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.
15. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení uživatelské smlouvy včetně všeobecných obchodních a smluvních podmínek, ceníku a ustanovení platných právních předpisů.
16. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnou osobou poskytovatele.

Ve Vyškově dne 1.4.2021