

Reklamační řád poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

kasparak services s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád stanovuje postup a způsob uplatňování a vyřizování reklamací služeb elektronických komunikací poskytovaných společností **kasparak services s.r.o., se sídlem Slunečná 1988, 547 01 Náchod, IČ: 19787812, ID datové schránky: m3webaf** (dále jen „Poskytovatel“), a stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytovaných služeb.

1.2 Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

1.3 Právní vztahy se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, občanským zákoníkem a souvisejícími právními předpisy.

2. Definice pojmů

2.1 Nesprávně vyúčtovaná cena za Službu je stav, kdy vyúčtování ceny za Službu neodpovídá ceně sjednané ve Smlouvě nebo Ceníku.

2.2 Vadně poskytnutá Služba je stav, kdy Služba neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo dostupností podmínkám sjednaným ve Smlouvě a souvisejících dokumentech.

2.3 Oprávněná osoba k podání reklamace je:

- a) Účastník,
- b) osoba jím písemně zmocněná,
- c) zákonný zástupce, právní nástupce nebo dědic,
- d) osoba oprávněná jednat za Účastníka podle právních předpisů.

3. Kontaktní místo pro reklamace

3.1 Reklamace přijímá zákaznické centrum Poskytovatele.

3.2 Kontaktní údaje:

kasparak services s.r.o.
Slunečná 1988

4. Způsob uplatnění reklamace

4.1 Účastník je oprávněn reklamovat:

- a) kvalitu nebo dostupnost Služby,
- b) rozsah Služby,
- c) vyúčtování ceny za Službu.

4.2 Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců:

- a) od doručení vyúčtování ceny, nebo
- b) od zjištění vady Služby.

4.3 Reklamaci lze podat písemně, elektronicky, prostřednictvím datové schránky nebo jiným prokazatelným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka.

4.4 Reklamace musí obsahovat identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy nebo jiné identifikační údaje, popis vady a kontaktní údaje.

5. Vyřízení reklamace

5.1 Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení.

5.2 Ve složitých případech může být lhůta prodloužena na maximálně 2 měsíce.

5.3 O výsledku reklamace bude Účastník informován prokazatelným způsobem.

5.4 Podání reklamace na vyúčtování nemá odkladný účinek na splatnost ceny za Službu.

5.5 Je-li reklamace oprávněná, Poskytovatel odstraní závadu, poskytne náhradní plnění nebo vrátí přeplatek.

6. Náhrady a kompenzace

6.1 V případě nesprávného vyúčtování má Účastník právo na vrácení přeplatku.

6.2 Přeplatek bude vrácen započtením do následujícího vyúčtování nebo převodem na účet do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

6.3 V případě vady Služby má Účastník právo na přiměřené snížení ceny za dobu, po kterou byla Služba poskytována vadně nebo nebyla poskytována vůbec.

6.4 Nárok na kompenzaci vzniká pouze tehdy, pokud Účastník závadu bez zbytečného odkladu oznámil a poskytl součinnost.

7. Odpovědnost za škodu

7.1 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením právních povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy.

7.2 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku vyšší moci, zásahu třetích osob, poruch mimo síť Poskytovatele nebo nesprávného užívání Služby.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody ani ušlý zisk, pokud právní předpis nestanoví jinak.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1 Spotřebitel je oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Tento Reklamační řád je dostupný na webových stránkách Poskytovatele a v jeho sídle.

9.2 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.10.2025