



Reklamační řád pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Magnalink, a.s.

I.

Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Magnalink, a.s. (dále jen „**Všeobecné podmínky**“), práva a povinnosti v případě reklamace poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě, vad zařízení, nesprávného vyúčtování úhrady a souvisejících služeb, a to na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi společnostmi **Magnalink, a.s.**, IČ: 275 47 469, se sídlem Pražská třída 485/3, Hradec Králové, 500 04 Hradec Králové, zapsané v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové oddíl B, vložka 2797, jakožto Poskytovatelem na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“) a Účastníkem na straně druhé (dále jen „**Účastník**“).
- 1.2 Nestanoví-li reklamační řád něco jiného, použije se pro pojmy užitě v Reklamačním řádu vymezení pojmů obsažené v čl. II. Obchodních podmínek a dále pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se pro účely tohoto Reklamačního řádu.
- 1.3 Reklamační řád se použije v případech, kdy je účastníkem spotřebitel ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“).
- 1.4 Reklamační řád může být nahrazen písemnou smlouvou o poskytování servisních služeb, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.5 Tento Reklamační řád stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb, když současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných Poskytovatelem.

II.

Reklamace

- 2.1 Účastník je oprávněn reklamovat:
 - a) poskytovanou službu v případě, že parametry služby neodpovídají hodnotám dle smluvního vztahu, či v případě Odchylek,
 - b) vady zapůjčených zařízení,



- c) vyúčtování ceny poskytnuté služby.
- 2.2 Poskytovatel odpovídá Účastníkovi za poskytovanou službu (množství, rozsah, rychlost, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:
- smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, rychlosti, ceně nebo kvalitě,
 - služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným obecně závazným právním předpisům a smluvním podmínkám.
- 2.3 Podmínky pro poskytování služby vyplývají z uzavřené Smlouvy a z Obchodních podmínek. Odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s Účastníkem nebo jiným uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné.

III.

Reklamacce poskytované služby

- 3.1 Služba je poskytnuta vadně, nemůže-li Účastník z důvodů ležících na straně Poskytovatele užívat objednané služby ve Smlouvou sjednané kvalitě nebo může-li tyto služby užívat jen omezeně nebo dochází – li k Odchylce. Vadou poskytované služby není vada, jejíž příčina vznikla za koncovým zařízením, nebo přerušením napájení koncového zařízení.
- 3.2 Poskytovatel vadu odstraní na své náklady dle své volby s přihlédnutím k povaze poskytované služby buď tak, že obnoví dodávku původní služby nebo po projednání s Účastníkem poskytne službu náhradní.
- 3.3 Pokud vada vznikla z důvodů, které nejsou na straně Poskytovatele (vady vzniklé u třetích subjektů), Poskytovatel ohlásí u těchto subjektů výskyt vady a je-li to možné, zajistí jejich odstranění.
- 3.4 Reklamacce musí být u Poskytovatele uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady služby Účastníkem, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak právo zaniká. Veškeré vady a výpadky služby je Účastník povinen oznámit Poskytovateli prostřednictvím webového rozhraní nebo jiným způsobem uvedeným v čl. VI. tohoto Reklamačního řádu.

IV.

Vady zapůjčených zařízení

- 4.1 Vady zapůjčených zařízení odstraní Poskytovatel na své náklady buď výměnou zapůjčeného zařízení, nebo opravou zařízení.
- 4.2 Vadné zařízení Účastník doručí na kontaktní místo Poskytovatele na adrese: **Magnalink, a.s., Pražská třída 485/3, 500 04 Hradec Králové**, pokud se s Poskytovatelem nedohodne jinak. Náklady spojené s přepravou zařízení na kontaktní místo Poskytovatele a riziko ztráty či poškození zařízení během přepravy nese Účastník.
- 4.3 Vada zapůjčeného zařízení není vadou poskytované služby a nezakládá proto právo Účastníka na přiměřenou slevu po dobu poruch zapůjčeného zařízení.



4.4 Reklamáce vady zapůjčeného zařízení musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od zjištění vady zařízení, jinak právo zaniká.

V.

Reklamáce vyúčtování ceny poskytnuté služby

5.1 Vady a nesrovnalosti ve vyúčtování ceny za poskytnuté služby uplatňuje Účastník u Poskytovatele nejpozději do 2 (dvou) měsíců od dodání reklamovaného vyúčtování, jinak právo zaniká.

5.2 Uplatnění reklamáce nemá na povinnost platby ze strany Účastníka odkladný účinek, pokud se strany nedohodnou jinak a nezbavuje Účastníka povinnosti zaplatit cenu za poskytnutou Službu ve výši a dle splatnosti uvedené ve vyúčtování, jehož nesprávnost namítá.

V případě důvodné reklamáce (vyúčtování ceny je provedeno v neprospěch Účastníka), Účastníkovi vzniká nárok na vrácení rozdílu ceny ve lhůtě do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamáce, když v takovém případě vrátí Poskytovatel přeplatek ceny v následujícím vyúčtování po ukončení reklamáce, pokud nebude dohodnuto jinak.

VI.

Uplatnění reklamáce

6.1 Reklamací lze uplatnit:

- písemně prostřednictvím webového rozhraní Poskytovatele či na kontaktní adrese Poskytovatele dle Smlouvy,
- elektronicky na adrese support@magnalink.cz nebo
- ústně na kontaktní adrese Poskytovatele dle Smlouvě, když pověřený zaměstnanec Poskytovatele sepíše s Účastníkem reklamační protokol.

6.2 V reklamaci je Účastník povinen uvést své identifikační údaje, číslo Smlouvy a stručně a srozumitelně popíše projev vady či specifikuje Odchylku (pod jakou hodnotu klesla hodnota rychlosti a v jakém časovém horizontu), popř. uvede označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.

6.3 Počátek reklamačního řízení je počítán od podání reklamáce s uvedením kompletních údajů (viz výše) Poskytovateli. O vyřízení reklamáce bude Poskytovatel Účastníka informovat.

VII.

Vyřízení reklamáce

7.1 Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit (včetně odstranění vady, jde-li o oprávněnou reklamací) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce od jejího kompletního doručení ve smyslu čl. VI. tohoto Reklamačního řádu.

7.2 Účastník a Poskytovatel se mohou písemně dohodnout na prodloužení lhůty k vyřízení reklamáce.



- 7.3 V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Účastník vyřízení reklamací nejpozději do dvou (2) měsíců.
- 7.4 Pokud s řešením reklamací nebude Účastník souhlasit, může do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamací uplatnit své námitky proti vyřízení reklamací u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“). Námitka bude ČTÚ projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamací nebo na vyúčtování za služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

VIII.

Součinnost účastníka při reklamaci

- 8.1 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému odstranění vady, zejména při zjišťování příčin vady a při jejím odstraňování. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli přístup ke Koncovému místu, příp. též k doplňkovým zařízením. Po dobu, kdy Účastník neposkytuje potřebnou součinnost, neběží Poskytovateli lhůta k odstranění vady dle čl. VII. tohoto Reklamačního řádu.

IX.

Neoprávněná reklamací

- 9.1 Reklamace je považována za neoprávněnou, jestliže vadu zapříčinil sám Účastník nebo osoby, jimž Účastník umožnil využívat službu, příp. přístup k technickým zařízením Poskyvatele. V tomto případě Poskyvatel nenese v souladu s čl. VIII. odst. 8.6 Obchodních podmínek náklady na odstranění vady. V případě provedení neoprávněné reklamací je účastník povinen nahradit Poskytovateli náklady spojené s odstraněním vady dle platného Ceníku souvisejících služeb.
- 9.2 Reklamaci Služeb nelze uplatnit v následujících případech:
- jsou-li nedostupné některé webové služby (stránky), u kterých je aplikována restrikce tzv. přístupu ze zahraničí;
 - je-li snížení rychlosti připojení způsobeno vyčerpáním limitu dat;
 - dojde-li ke změně parametrů služby, které je způsobeno samovolným posunutím antény (platí pouze v případech realizace vlastní instalace Účastníkem), případně, vznikla-li před satelitní anténou nová překážka, která brání přímému výhledu na satelit;
 - je-li příčinou změny parametrů poskytované služby další zařízení (router/WiFi router), které není součástí poskytované služby;
 - je-li instalace antény provedena takovým způsobem, že není možné vlastními silami v zimních podmínkách provést kontrolu a případné očištění od sněhu (námrazy) z antény;
 - byla-li reklamací služby oznámena s prodloužením, kdy již nebylo možné provést Poskyvatelem okamžitou kontrolu parametrů služby.



9.3 Reklamaci zařízení nelze uplatnit v následujících případech:

- dojde-li k poškození zařízení vinou neodborné instalace nebo neodborným zacházením při instalaci a provozu ze strany Účastníka,
- nebude-li instalace (v případě vlastní instalace Účastníkem) provedena v souladu s návodem k instalaci a aktivaci služby,
- nebudou-li při instalaci (v případě vlastní instalace Účastníkem) dodrženy podmínky pro instalaci zabezpečující ochranu před atmosférickým přepětím a indukci a porušeny požární předpisy,
- dojde-li k neodbornému zásahu do zařízení (modem nebo přijímač/vysílač) nebo k mechanickému poškození antény,
- bude-li k instalaci (v případě vlastní instalace Účastníkem) použit jiný, než Poskytovatelem dodaný materiál (koaxiální kabel, konektor apod.).

X.

Závěrečná ustanovení

- 10.1 Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za další nepřímé škody, které mu vznikly v důsledku přerušování poskytování služby a/nebo v důsledku vadného poskytnutí služby a/nebo v důsledku vady zapůjčeného zařízení.
- 10.2 Námitky proti vyřízení reklamace poskytovatelem má Účastník právo uplatnit ve lhůtě jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace u ČTÚ.
- 10.3 Tento Reklamační řád byl vydán společností Magnalink, a.s. a je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 10.4 Pro změny a doplnění Reklamačního řádu platí ustanovení čl. XXII. Obchodních podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Magnalink, a.s. o – Změna smluvních podmínek.
- 10.5 Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele - www.magnalink.cz. Na požádání je k nahlédnutí na kontaktním místě Poskytovatele.

XI.

Účinnost

Tento reklamační řád je platný a účinný ode dne 27.08.2018 pro Smlouvy uzavřené po tomto datu. Pro Smlouvy uzavřené dříve je platný a účinný od 1. 10. 2018.