

Reklamační řád společnosti DATACONTROL.CZ s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád je vydán a spravován firmou **DATACONTROL.CZ s.r.o.** se sídlem **Janov nad Nisou 535, 468 11, Janov nad Nisou, IČ: 28751680** DIČ: CZ28751680 (*dále jen Poskytovatel*) a stanovuje podmínky, za nichž Poskytovatel řeší reklamace na poskytování nebo účtování služeb v oblasti přenosu dat a související služby Uživatelům.
2. Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, jíž poskytovatel poskytuje službu na základě písemné Smlouvy na poskytování služeb (*dále jen Smlouva*). U fyzické osoby může být smlouva uzavřena pouze s fyzickou osobou, která je starší 18 let. Smlouva znamená právní dokument vymezující právní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jehož předmětem je poskytování služby a závazek uživatele hradit sjednanou cenu za službu (poplatek).
3. Územní rozsah služeb poskytovatele: Služba je poskytována na území České republiky.

2. Obecné specifikace služeb

1. Tento reklamační řád se vztahuje na poskytování služeb přístupu k Internetu pomocí veřejné přístupové sítě (*dále jen "Služby"*) a jejich vyúčtování. Tato síť je ve vlastnictví Poskytovatele.
2. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Předávacím protokolu. Součástí Služby může být též poskytnutí nebo zapůjčení zařízení potřebného pro poskytnutí služby Uživateli, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě nebo příslušné Technické specifikaci.

3. Definice pojmů

1. Tato se řídí definicí pojmů Všeobecných podmínek poskytování služeb.

4. Reklamace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamace musí být podána neodkladně, z důvodu možnosti přezkumu oprávněnosti reklamace, nejpozději však do 5 pracovních dnů od vzniku reklamované skutečnosti či vadného poskytnutí služby, popř. do 5 pracovních dnů od skončení měsíčního období, je-li předmětem reklamace výše ceny za služby, jinak právo zanikne. Reklamace se uplatňuje výhradně písemně formou doporučeného dopisu na adresu sídla Poskytovatele. Nebude-li takto postupováno ze strany uživatele, považuje se služba za řádně poskytnutou dle smlouvy.

2. Poruchy Služby je Uživatel oprávněn reklamovat formou doporučeného dopisu zaslaného na adresu sídla Poskytovatele. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době. Předběžné reklamace je možné podat Technické podpoře (Helpdesku) Poskytovatele na kontaktech uvedených na Smlouvě nebo na adrese <http://www.datacontrol.cz> a to v čase od 8.00 do 18.00 hodin v pracovní den. O víkendech a svátcích je možné kontaktovat Technickou podporu telefonicky od 9:00 do 12:00 hodin. Aktuální dostupnost Technické podpory je uvedena také na adrese <http://www.datacontrol.cz>.
 3. Reklamace týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne doručení reklamace, resp. do šedesáti dnů v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem.
 4. V případě kladného vyřízení reklamace má Uživatel právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Uživateli vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě třiceti dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Reklamace jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do šedesáti dnů od jejího doručení.
 5. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
 6. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
 7. Strany se dohodly, že proti pohledávkám Poskytovatele není přípustné započtení vzájemných pohledávek a že pohledávku za Poskytovatelem z této smlouvy nelze postoupit třetí osobě bez souhlasu Poskytovatele.
5. **Doporučený postup při uplatnění reklamace služeb**
1. Identifikovat co nejvíce problém
 2. Vyhledat Smlouvu s Poskytovatelem, její číslo a jméno Uživatele. Na této smlouvě je zpravidla uveden kontakt na Technickou podporu Poskytovatele
 3. Kontaktovat Technickou podporu telefonicky nebo emailem a nahlásit nedostupnost konkrétní služby. Pravděpodobně budete dotazováni na body 5.1. a 5.2.
 4. Následně s Vámi bude operátor konzultovat závadu k jejímu nejrychlejšímu odstranění.

5. Dostupnost služby je stanovena na 90%, není-li smlouvou nebo jiným dokumentem stanoveno jinak. Dostupnost služby se vypočítává následovně:

$$SLA = \frac{T_s - T_n}{T_s} \times 100$$

Kde je:

SLA (Service Level Agreement) [%] = dostupnost služby

T_s [s] = doba trvání služby v měsíci

T_n [s] = doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

6. Dále získejte potřebný formulář pro nahlášení reklamace na webu Poskytovatele na adrese <http://www.datacontrol.cz>. Vyplňte a odešlete dle bodu 4.1. – 4.5. tohoto Reklamačního řádu. Bez tohoto Uživatelem vyplněného reklamačního formuláře doručeného Poskytovateli nemusí být reklamace vyřízena = Poskytovatel nepovažuje reklamaci za nahlášenou.

Tento Reklamační řád nabývá **platnosti a účinnosti 1. 10. 2014** a nahrazuje předchozí Reklamační řád Poskytovatele.

Za DATACONTROL.CZ s.r.o.

Jiří Kypta - jednatel

V Janově nad Nisou 1. 10. 2014