

# AITEX REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 1.2.2013

Společnost AITEX s.r.o., se sídlem Žlutická 44, Plzeň, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C vložka číslo 20220, IČ: 27987493, DIČ: CZ27987493 (dále jen Poskytovatel) na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku v platném znění zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen Reklamační řád).

## 1 Úvodní ustanovení

**1.1** Reklamační řád stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a dalších souvisejících komunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány (dále jen Účastník), vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách vydaných Poskytovatelem.

## 2 Právo na uplatnění reklamace

**2.1** Účastník, popřípadě uživatel, má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen Služba).

**2.2** Reklamacie musí být uplatněna písemně a doručena na některé z Kontaktních míst Poskytovatele na adrese Kozinova 122, 344 01 Domažlice nebo Kozlovická 418, 335 01 Nepomuk (dále jen Kontaktní místa).

**2.3** Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

**2.4** Podání reklamace nemá odkladný účinek, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

**2.5** Reklamaci na poskytovanou službu je Účastník, popřípadě uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**2.6** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

**2.7** Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 378 774 777 (dále jen TZS) popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele [www.aitex.cz](http://www.aitex.cz) (dále jen Webové stránky) neprodleně po jejich zjištění.

**2.8** Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na Webových stránkách, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 1 den se nepovažuje za porušení smluvních podmínek.

**2.9** Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník.

**2.10** Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

**2.11** Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.