

1. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

- 1.1 Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 ZEK. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu - kontaktní údaje na poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele www.silesnet.cz. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.
- 1.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je 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. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ (Český telekomunikační úřad) je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou Službu je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 1.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 1.4 Ostatní případy reklamace uživatele budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.
- 1.5 Poskytovatel neodpovídá uživatelům za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí Služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím Služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.
- 1.6 Uživatel má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté Služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu Služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu Služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.
- 1.7 V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude uživateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba uživatele v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba uživatele v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku převodním příkazem na uživatelem stanovený účet.
- 1.8 Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je uživatel oprávněn podat u ČTÚ (www.ctu.cz) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou Službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
- 1.9 Uživatel je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti s činností Poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách www.ctu.cz, nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od Poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).
- 1.10 Pro případ prodeje zboží zákazníkovi (uživateli služby nebo dalšímu zákazníkovi, který internetových služeb nevyužívá) sjednává poskytovatel se zákazníkem následující podmínky:
 - za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě
 - vlastnické právo k prodávanému zboží přechází na zákazníka úplným zaplacením kupní ceny
 - poskytovatel na zboží poskytuje záruku v délce trvání 24 měsíců
 - zákazník je v případě reklamace povinen zboží předat poskytovateli kompletní, čisté a ve vhodném obalu tak, aby nedošlo k dalšímu poškození zboží. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odmítnout zboží převzít k reklamaci
 - zákazník se spolu s poskytovatelem dohodl, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů, nestanoví-li zákon v daném

případě povinnost vyřídit reklamaci v kratší lhůtě

- nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace

Uvedenými podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení příslušných právních předpisů, týkající se ochrany spotřebitelů ve smyslu občanského zákoníku.

1.11 Poskytovatel má právo požadovat po zákazníkovi náhradu nákladů spojených s neoprávněnou či bezdůvodnou reklamací.