

Reklamační řád

RYWA s.r.o.

RYWA s.r.o., místem podnikání Brno, Gorkého 51 –IČ: 07092644, DIČ: 07092644 (dále jen „Poskytovatel“) na základě ustanovení zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění, zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Reklamační řád.

Kontaktní místo : Rywa s.r.o. , Křížíkova 70, Brno, 612 00 tel : 515536300, info@rywasoft.net

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv a povinností, které jsou vymezeny v právních normách, pokud jde o právní odpovědnost Poskytovatele jako subjektu oprávněného k poskytování telekomunikačních služeb (dále jen "Služeb") na straně jedné a fyzických a právnických osob, jimž jsou Poskytovatelem tyto služby poskytovány jako zákazníkům, na straně druhé.

2. Definice pojmů

Reklamace - právní úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky (práva) zákazníků vyplývající z právní odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování Služeb.

Reklamační řízení - postup Poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace zákazníků podle obecně závazných právních předpisů a tohoto reklamačního řádu.

Námítka - je podání zákazníka Poskytovatele u příslušného správního orgánu v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace ze strany Poskytovatele. **Příslušný správní úřad** - Ministerstvo dopravy a spojů ČR – Český telekomunikační úřad (dle zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění).

Služby - telekomunikační služby definované ve Smlouvě o poskytování

telekomunikačních služeb dle aktuální nabídky Poskytovatele.

Zákazník - je fyzická nebo právnická osoba, která na základě uzavřené smlouvy užívá služby Poskytovatele. **Telekomunikační zařízení** - zařízení pro vysílání, přenos a příjem informací jakéhokoli druhu po vedení, rádiovými, optickými a jinými prostředky využívajícími elektromagnetických vln.

Vadně poskytnutá služba - je služba, která byla poskytnuta Poskytovatelem jako konečným dodavatelem tak, že rozsah této služby, její cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám nebo cenovým a technickým podmínkám (normám).

3. Rozsah odpovědnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že smluvně dohodnutá služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům, nebo že za službu nebyla účtována cena v souladu s platným ceníkem služeb;

3.2. Při poskytování Služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném termínu, případně vrátit již zaplacené neoprávněně účtované částky.

4. Způsob a místo uplatnění, lhůty pro uplatnění reklamace

4.1. Právo na uplatnění reklamace má zákazník.

4.2. Reklamace se uplatňuje písemně na Kontaktním centru Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb.

4.3. Uplatnění reklamace proti výši účtovaných cen za služby v rozsahu dle smlouvy nemá odkladný účinek a zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

5. Lhůty pro vyřizování reklamací proti výši účtovaných cen

5.1. Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace:

- a) jednoduché případy do 30 kalendářních dnů,
- b) složitější případy reklamací, které

vyžadují technické šetření, do 60 kalendářních dnů.

5.2. Zákazník má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen služeb na základě kladně vyřízené reklamace a Poskytovatel se zavazuje zaplacené částky vrátit:

5.3. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník).

5.4. V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené reklamace, nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (podle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., v platném znění).

6. Stížnosti a připomínky

6.1. Stížnosti a připomínky Zákazníků, vztahující se k poskytování služeb podle smlouvy, se přijímají na Kontaktním centru Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a tímto reklamačním řádem.

6.2. V případě, že reklamující Zákazník nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení KM, je oprávněn podat námitku bez zbytečného odkladu po doručení výsledku reklamačního řízení u místně příslušného orgánu státní správy telekomunikací, tj. místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.

6.3. V případě nesouhlasu s vyřízením ostatních reklamací je nutno postupovat v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád v platném znění, a to podáním žaloby u místně příslušného soudu.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Reklamační řád je k dispozici na Kontaktním centru Poskytovatele a na webové adrese www.rywasoft.net

7.2. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2021.