

## **Příloha 2 ke smlouvě**

### ***Reklamační řád***

1. Poskytovatel odpovídá vůči Uživateli za množství a rozsah Služby a pokud tato Služba nebyla Poskytovatelem dle Smlouvy poskytnuta v dohodnutém množství nebo rozsahu či nemá vlastnosti stanovené v Příloze 1 Smlouvy – Specifikace služeb a vykazuje závady, pak Uživatel uplatní reklamaci.
2. Reklamační Uživatele může být uplatněna v případě vadného poskytnutí Služby Poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech stanovených ve sjednané smlouvě.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
4. Právo na uplatnění reklamace má výhradně Uživatel, osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu, nebo jí zmocněná osoba, znající ID a PIN.
5. Veškeré reklamace na kvalitu nebo rozsah poskytovaných Služeb se uplatňují písemně (dopisem nebo e-mailem) zaslané vždy na adresu Poskytovatele, a to ve lhůtě do 30 dnů ode dne prokazatelného zjištění důvodu reklamace.
6. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje Uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu Poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu Uživateli. Částka, na jejíž vrácení vznikne Uživateli nárok z uznané reklamace Poskytovatelem, bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude Uživatel povinen.
7. Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky, nebo e-mailem. V případě telefonického oznámení, musí být oznámení Uživatele následně provedeno ještě písemně, skrze zákaznický portál nebo e-mailem zaslaným nejpozději do dvanácti (12) hodin po telefonickém oznámení. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Uživateli telefonicky či elektronicky.
8. V případě, že je reklamační shledána oprávněnou, má Uživatel, podle charakteru vadně poskytnuté Služby, právo na snížení ceny Služby nebo vrácení přeplatku ve výši stanovené smlouvou. Závazku ke snížení ceny nebo vrácení přeplatku se Poskytovatel zbaví v případě, že prokáže, že porucha byla způsobena zaviněným jednáním Uživatele.
9. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Službu z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, je Poskytovatel povinen přeplatek zaplacené ceny vrátit formou dobropisu v následujícím čtvrtletním vyúčtování. V případě částky vyšší než je průměrná čtvrtletní platba za posledních 6 měsíců, není-li s Uživatelem dohodnuto jinak, vrátí Poskytovatel přeplatek bezhotovostním převodem na účet Uživatele ve lhůtě do 30 dnů ode dne kladného vyřízení reklamace nebo rozhodnutí ve správním řízení, které nabylo právní moci.
10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.) se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník).