

**InterLogic s.r.o.**

Budějovická 1123/13, 140 00 Praha 4

tel.: +420 244 401 401, mobil: +420 608 177 277

email: [info@interlogic.cz](mailto:info@interlogic.cz), web: <http://www.interlogic.cz>



## POSTUP REKLAMCE

**v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů**

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti, nebo pokles dostupnosti služby vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) pod úroveň 95% za den, nebo trpí-li služba na odchylky, může být chápáno jako výpadek služby a být důvodem k reklamaci a uživatel má nárok na náhradu v případě, že ji uplatní formou reklamace. Náhrada v příslušném kalendářním měsíci je poskytnuta formou dobropisu faktury, jehož výše je stanovena vzorcem:

$$\text{Náhrada [Kč]} = \text{celková\_měsíční\_platba [Kč]} * (\text{úhrnná\_doba\_poruch [hod]} - (100 - \text{garantovaná\_dostupnost})[\%] * 720 [\text{hod}]) / 720 [\text{hod}]$$

Pro potřeby výpočtu se uvažuje průměrná délka měsíce 30 dnů, celkem 720 hodin měsíčně a odchylka od skutečnosti se zanedbává. Dobou poruchy se rozumí doba od přijetí hlášení poruchy poskytovatelem do odstranění poruchy. Úhrnnou dobou poruch se rozumí součet všech dob poruchy v daném kalendářním měsíci.

Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do jednoho měsíce od vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit. Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

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 poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace z ceny služby v dohodnutém rozsahu.

V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví Zákon 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Adresa webových stránek úřadu zní <http://www.ctu.cz>.