Pronet.free - telekomunikace
web: www.pronetfree.cz
e-mail: info@pronetfree.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD platný od 1.1.2016

1 Úvodní ustanovení

1.1 Reklamační řád stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování služby elektronických komunikací - přenos dat 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). 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 službu elektronických komunikací - přenos dat (dále jen Služba).
2.2 Reklamace musí být uplatněna písemně poštou nebo emailem.
2.3 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 dnů ode dne splatnosti vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.
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 3 dnů 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 Infolinky zákaznického centra na čísle 736 702 702 popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele www.pronetfree.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, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 1 den se nepovažuje za porušení smluvních podmínek.
2.9 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.
2.10 Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.