

## Provozní podmínky datových a telekomunikačních služeb

### Článek I. Úvod

1. Tyto provozní podmínky telekomunikačních služeb (dále jen „PPO“) platí pro poskytování datových a telekomunikačních služeb na základě Smlouvy o poskytování datových a telekomunikačních služeb uzavřené mezi ECOMP spol.s r.o. (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, stejně jako Všeobecné obchodní podmínky poskytování datových a telekomunikačních služeb (dále jen „VOP“) a Technická specifikace služby.

### Článek II. Uplatnění reklamace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat u poskytovatele vady poskytovaných datových a telekomunikačních služeb, vady ve vyúčtování těchto služeb a dále též vady zapůjčeného či zakoupeného zařízení.
2. Reklamací je uživatel povinen uplatnit výhradně způsobem uvedeným v těchto PPO nebo VOP, příp. způsobem dle platných právních předpisů.

### Článek III. Reklamacie poskytovaných služeb

1. Případné poruchy a nevizované přerušování přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání a rovněž výskyt trvalé odchylky a/či opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu (to vše společně dále v PPO jako „vady poskytovaných služeb“) je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1. Reklamacie vad poskytovaných služeb musí být u poskytovatele uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zaniká.
2. Vady poskytovaných služeb vzniklé na straně poskytovatele je poskytovatel povinen opravit bez zbytečného odkladu po jejich řádném ohlášení uživatelem. Pokud se jedná o vady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, v jejichž důsledku nemohl uživatel poskytované služby využívat vůbec, nebo jen částečně, má uživatel kromě nároku na odstranění vady nárok též na poměrovou slevu, či po dohodě s poskytovatelem na zajištění náhradního způsobu poskytnutí služby, je-li možné. Podmínky nároku na poměrovou slevu jsou uvedeny ve VOP. V případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou, má uživatel nárok na předčasné ukončení smlouvy bez sankcí. V případě vad vzniklých u třetích subjektů je poskytovatel povinen vady u těchto subjektů ohlásit a dle svých možností zajistit jejich odstranění. Výsledek šetření ohlášené/reklamované vady se posuzuje na základě dostupných informací v rámci monitoringu sítě.
3. Za vadu poskytovaných služeb se nepovažuje přerušování nebo omezení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání či odchylky způsobené v důsledku nevyhovujícího technického stavu, konfigurace či funkčnosti koncového zařízení (PC, televizní přijímač apod.) a dále ani vady, o nichž je to uvedeno ve VOP.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušování nebo omezení poskytovaných služeb a dále v případech uvedených ve VOP.

### Článek IV.

#### Reklamacie vyúčtování poskytovaných služeb

1. Reklamací vyúčtování ceny je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení příslušné faktury obsahující vyúčtování, jinak toto právo zanikne. Reklamacie se podává přímo u poskytovatele.
2. Uplatnění reklamace vyúčtování poskytnutých služeb nemá vůči splatnosti faktury nebo plné výše ceny sjednané ve smlouvě odkladný účinek, ledaže jinak rozhodne Český telekomunikační úřad.
3. Případný přeplatek uživatele zjištěný na základě vyřízení reklamace vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Pokud poskytovatel nevyužije svého práva na započtení přeplatku, vrátí uživateli přeplatek buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nedohodnou-li se strany jinak.

### Článek V.

#### Reklamacie zapůjčeného zařízení

1. Porucha zařízení, jako je set top box (dále jen „STBX“), router, síťová karta apod. (to vše dále jen „zařízení“), které poskytovatel uživateli zapůjčil k užívání (dále také jen „zapůjčené zařízení“), musí být oznámena způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1 těchto podmínek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů ode dne výskytu vady, jinak právo zaniká.
2. Poskytovatel se zavazuje vadu zapůjčeného zařízení odstranit buď jeho opravou, nebo výměnou za nové.

## Článek VI. Reklamační zakoupeného zařízení

1. Poskytovatel je v případě prodeje zařízení v postavení prodávajícího, uživatel pak v postavení kupujícího. Zařízení, jež uživatel zakoupil od poskytovatele, je dále označováno také jen jako „zakoupené zařízení“.
2. Pro vyřízení reklamační zakoupeného zařízení, které užívá uživatel v souvislosti se službou přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání, již mu poskytuje poskytovatel, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 5. a 8. tohoto Řádu.
3. Pro vyřízení reklamační zakoupeného zařízení, které uživatel neužívá v souvislosti se službou přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání odebranou od poskytovatele, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 4. věta druhá, 5. a 8. tohoto Řádu.
4. Záruční doba zakoupeného zařízení činí pro spotřebitele 24 měsíců a pro ostatní subjekty 12 měsíců od převzetí zařízení uživatelem.
5. V případě reklamační zakoupeného zařízení v záruční době je poskytovatel oprávněn reklamaci vyřešit primárně opravou zařízení či výměnou za nový kus.
6. Uživatel je povinen prokázat poskytovateli skutečnost, že právě on je oprávněn uplatnit právo z vady, že zařízení bylo zakoupeno u poskytovatele a datum nákupu zařízení, a to např. dokladem o zakoupení věci nebo jiným obdobným způsobem.
7. Uplatní-li uživatel právo z vadného plnění, potvrdí mu poskytovatel v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
8. Reklamační uplatněná spotřebitelem včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
9. Další rozsah, podmínky a způsob uplatnění nároků plynoucích z vad zakoupených zařízení (reklamační), které nejsou uvedeny v Provozních podmínkách, se řídí příslušnými ustanoveními z.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## Článek VII. Společná ujednání o reklamacích

1. Případné vady poskytovaných služeb či poruchy zařízení zapůjčeného uživateli poskytovatelem je uživatel povinen hlásit poskytovateli na: telefonickou linku s nepřetržitým provozem 775 553 574 nebo e-mailovou adresu : [servis@ecomp.eu](mailto:servis@ecomp.eu). Případné námítky proti fakturám poskytovatele obsahujícím vyúčtování poskytnutých služeb uživatel uplatňuje přímo u poskytovatele, a to na telefonické lince 469 775 800 nebo e-mailové adrese : [obchod@ecomp.eu](mailto:obchod@ecomp.eu).
2. Jednotným kontaktním místem pro uplatnění jakékoli reklamační bez ohledu na její předmět, tj. reklamační veškerých poskytovaných služeb, reklamační související s platbami a účtováním cen i reklamační zapůjčeného či zakoupeného zařízení, je zákaznické centrum v sídle společnosti. Jakoukoli reklamační je dále možno uplatnit osobně v zákaznickém centru poskytovatele, telefonicky na tel. číslo 469 775 800, elektronicky emailem zaslaným na adresu [servis@ecomp.eu](mailto:servis@ecomp.eu), nebo písemně dopisem doručeným na adresu sídla společnosti.
3. V reklamační uživatel uvede číslo Smlouvy, své identifikační údaje (jméno a příjmení/název firmy, datum narození/IC, trvalé bydliště/sídlo), označení předmětu reklamační (tedy zda reklamuje poskytované služby, účtování ceny či plateb nebo zařízení) a popis vady. V případě reklamační služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 PPO uvede uživatel též adresu připojení. V případě reklamační účtování ceny a plateb uvede uživatel též spornou částku a sporné období. Neuvedení některé z těchto skutečností může být překážkou pro správné či rychlé vyřízení reklamační.
4. Po přijetí reklamační prověřit pověřený pracovník poskytovatele předmět reklamační a přistoupí k jejímu řešení. V případě reklamační vad poskytovaných služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 Řádu nejprve dojde k prověření dané přípojky, kdy je dále možno zjištěn stav, následuje revize připojení a poté, je-li toho třeba k vyřízení reklamační, servis v místě poskytování služby. Po prověření reklamované skutečnosti je reklamační vyhodnocena a poté je kompetentní osobou rozhodnuto o způsobu řešení reklamační.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační poskytovaných služeb, jejich vyúčtování a reklamační zapůjčeného zařízení bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do jednoho měsíce ode dne obdržení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamační vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
6. O způsobu vyřízení informuje poskytovatel uživatele telefonicky, písemně nebo prostřednictvím emailu zaslaného na adresu uvedenou ve Smlouvě, případně nově uživatelem sdělenou.
7. Uživatel má možnost dotázat se na stav vyřízení reklamační shodným způsobem, jakým byla reklamační podána. Pokud se na tom uživatel s poskytovatelem dohodne, informuje poskytovatel průběžně telefonicky uživatele o stavu reklamační.
8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamační vad poskytovaných služeb či vyúčtování ceny, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uživatele uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Podrobnosti stanoví zák. č. 127/2005. Sb., o elektronických komunikacích.

9. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod služby (u reklamace vad poskytovaných služeb) nebo zařízení (u reklamace zařízení), jestliže jej ke zpřístupnění poskytovatel vyzve. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena k okamžiku, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
10. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že vadu poskytovaných služeb (poruchu nebo přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání či odchylku) nebo poruchu zařízení zavinil uživatel, nebo třetí osoba odlišná od poskytovatele, zejm. jde-li o osobu, které uživatel umožnil využívání poskytovaných služeb nebo zařízení, má poskytovatel nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy. Za tyto vady poskytovatel neodpovídá.

#### **Článek VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v ostatních případech Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).