

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI M.NET STUDÉNKA S.R.O.

Poskytovatel: M.NET Studénka s.r.o.
Butovická 12, Studénka, 742 13
IČ: 27809927, DIČ: CZ27809927

I.

Pro postup Uživatelé a Poskytovatele při uplatňování a vyřizování práv z odpovědnosti za vady poskytovaných služeb (dále jen „Služby“) vydává Poskytovatel v souladu s platnou legislativou, zejména pak Občanským a Obchodním zákoníkem, Smlouvami o poskytnutí služeb (dále jen „Smlouva“) a Všeobecnými podmínkami poskytování služeb společnosti M.NET Studénka s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) tento Reklamační řád společnosti M.NET Studénka s.r.o. (dále jen „Reklamační řád“).

II.

Pokud má Uživatel za to, že Služby poskytované Poskytovatelem vykazují vady, tedy neodpovídají svou kvalitou, rozsahem nebo cenou podmínkám dohodnutých ve Smlouvě, může Uživatel své právo z odpovědnosti za vady uplatnit (dále jen „Reklamací“) u Poskytovatele za níže uvedených podmínek.

1. Reklamacie musí být Uživatelé uplatněna písemně u Poskytovatele jedním z následujících způsobů:
 - a) zasláním na adresu sídla Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě,
 - b) elektronicky na e-mailové adrese info@mnetstudenka.cz
2. Reklamacie musí být Uživatelé uplatněna v těchto lhůtách:
 - a) spočívá-li reklamovaná vada v nesprávně vyúčtované Ceně za poskytnuté Služby, má Uživatel právo uplatnit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení reklamovaného vyúčtování Ceny za Služby Uživatelé, jinak toto právo zanikne. Podání Reklamacie však nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen řádně, včas a v plné výši zaplatit Poskytovateli účtovanou cenu za Služby,
 - b) nespočívá-li reklamovaná vada v nesprávném vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby, ale v jiné skutečnosti, musí Uživatel uplatnit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od zjištění vady.

III.

1. Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci řádně a včas a Uživatelé o výsledku reklamačního řízení informovat v těchto lhůtách:
 - a) spočívá-li reklamovaná vada v nesprávně vyúčtované Ceně za poskytnuté Služby, je Poskytovatel povinen Reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění Reklamacie u Poskytovatele,
 - b) spočívá-li reklamovaná vada v nedostupnosti Služby, je Poskytovatel povinen Reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, zpravidla do 24 hodin v pracovní dny a do 48 hodin o víkendech a svátcích od nahlášení závady. U závad, které vyžadují náročná technická šetření nejpozději do 7 dnů od uplatnění Reklamacie u Poskytovatele, nedohodnou-li se Uživatel a Poskytovatel jinak.
 - c) spočívá-li reklamovaná vada v jiné skutečnosti je Poskytovatel povinen Reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů od uplatnění Reklamacie u Poskytovatele. U závad, které vyžadují časově náročná technická šetření, nejpozději do 60 dnů od uplatnění Reklamacie u Poskytovatele.
2. V případě kladně vyřízené Reklamacie má Uživatel právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacené Ceny za Služby či jejich části a Poskytovatel je povinen v reklamačním řízení uznanou částku vrátit Uživatelé jedním z následujících způsobů:
 - a) formou dobropisu uznané reklamované částky,
 - b) snížením platby za Služby o částku uznanou v reklamačním řízení v následujícím zúčtování cyklu,

- c) zrušením původního vyúčtování a provedením nového vyúčtování ceny Služeb v návaznosti na kladně vyřízenou Reklamaci (v případě, že ke dni vyřízení Reklamace nenastal den splatnosti reklamovaného vyúčtování)
 - d) nespočívá-li reklamovaná vada v nesprávném vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby, ale v jiné skutečnosti, je Poskytovatel za splnění podmínek uvedených v platných Všeobecných podmínkách povinen reklamovanou závadu odstranit.
3. Poskytovatel není povinen uhradit Uživateli náhradu jakékoliv škody, která by vznikla Uživateli v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

IV.

- 1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. března 2012.
- 2. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách sítě M.NET.
- 3. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tento Reklamační řád, je však povinen oznámit tuto skutečnost minimálně 30 dnů předem na webových stránkách sítě M.NET.

Ve Studénce 1. února 2012