

Reklamační řád společnosti NETHOST s.r.o.

Článek 1 – obecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování reklamace na služby nabízené společností NETHOST s.r.o., se sídlem: Kšírova 435/136, Horní Heršpice, 619 00 Brno, IČ: 26226979, zapsanou u Obchodního rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 38349.

Tento reklamační řád je závazný pro Poskytovatele i Objednavatele.

Tímto reklamačním řádem Poskytovatel informuje Objednavatele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Tento reklamační řád je zveřejněn na webové prezentaci Poskytovatele.

Smluvní vztah vzniká dnem uzavření smlouvy v písemné nebo elektronické podobě, prostřednictvím webu s nabídkou či popisem služby a produktu, nebo okamžikem schválení závazné objednávky Objednavatele Poskytovatelem, zřízením testovacího nebo mezitímního provozu služby a produktu do doby uzavření řádné smlouvy, počátkem využívání služeb a produktů Poskytovatele Objednavatelem, nebo jednostrannou akceptací podmínek příslušné služby, akceptací VOP, realizací platby či zálohové platby za služby a produkty, nebo jiným způsobem, včetně ústně uzavřené smlouvy. Okamžikem vzniku smluvního vztahu Objednavatel souhlasí s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že byl s jeho obsahem seznámen.

Článek 2 – výklad pojmů

Poskytovatelem se rozumí obchodní společnost NETHOST s.r.o., se sídlem: Kšírova 435/136, Horní Heršpice, 619 00 Brno, IČ: 26226979, zapsaná u Obchodního rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 38349. (dále jen "Poskytovatel").

Objednavatelem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí každý subjekt, který uzavírá s Poskytovatelem písemně nebo elektronicky prostřednictvím www prezentace smlouvu o poskytování služeb a produktů Poskytovatele, nebo se stane zákazníkem jednostrannou akceptací podmínek příslušné služby či VOP, nebo jiným způsobem (dále jen "Objednavatel").

Službou se rozumí služby nabízené Poskytovatelem, a to Služby webhostingu, elektronické pošty, registrace domén, serverhousing, virtuálních serverů, pronájmu serverů a dalších souvisejících služeb.

Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby nebo zboží.

Reklamačním oddělením Poskytovatele se rozumí pracoviště poskytovatele na adrese NETHOST s.r.o., ČS armády 9, 160 00 Praha 6, reklamace@nethost.cz vyřizující reklamace.

NETHOST-KLIENT je online komunikační nástroj využívaný pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednavatelem.

Článek 3 – odpovědnost za vady

Poskytovatel odpovídá za vady na službách, nebo zboží nesplňujícím sjednané parametry.

Poskytovatel odpovídá za vady nabízené služby po dobu jejího poskytování Objednavateli.

Článek 4 – uplatnění reklamace

Objednavatel je oprávněn uplatnit reklamaci:

- na kvalitu poskytované služby a produkty Poskytovatele
- rozsah poskytované služby a produkty Poskytovatele
- na správnost ceny účtované za poskytované služby a produkty Poskytovatele
- na správnost vyúčtování za poskytované služby a produkty Poskytovatele

V případě, že se Objednavatel domnívá, že poskytované služby a produkty svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady písemně uplatnit u Poskytovatele, a to e-mailem zaslaným na adresu info@nethost.cz nebo prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“. Z důvodu objektivního posouzení a zjištění aktuálních informací je Objednavatel povinen uplatnit reklamaci do 7 dnů od vzniku reklamované skutečnosti.

Reklamaci vyúčtování služeb a produktů, či reklamaci fakturace je Objednavatel povinen uplatnit do 7 kalendářních dnů od doručení vyúčtování, daňového dokladu, faktury nebo výzvy k zaplacení služeb a produktů a to e-mailem zaslaným na adresu info@nethost.cz nebo prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“.

Konkrétní kontaktní údaje Poskytovatele jsou zveřejněny na jeho webových stránkách.

Objednavatel je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a dostatečně prokázat její oprávněnost. Při uplatnění reklamace Objednavatel uvede své identifikační a kontaktní údaje, tak aby jej Poskytovatel mohl řádně identifikovat a zpětně kontaktovat (adresu bydliště, pobytu, příp. sídla, telefonní číslo, e-mail). Současně je povinen Poskytovateli předložit identifikaci či doklad o poskytnuté službě a produktu - stejnopis objednávky, fakturu, výzvu k platbě apod. Objednavatel přesně označí a popíše vadu služby a způsob, jakým se vada projevuje, jakož i časové vymezení, kdy podle Objednavatele došlo k omezení kvality poskytnuté služby či produktu. V případě reklamace správnosti vyúčtování za poskytnuté služby či produkty musí Objednavatel uvést účetní (fakturační) období, kterého se reklamace týká. Objednavatel je povinen uvést i emailovou adresu, na kterou požaduje zaslat informaci o vyřízení reklamace.

Poskytovatel neodpovídá Objednavateli za případné nesprávné údaje uvedené v něm uplatněné reklamaci a za nemožnost doručení vyřízení reklamace na Objednavatelem uvedenou emailovou adresu.

Uplatnění reklamace na správnost vyúčtované (fakturované) ceny za poskytovanou službu nemá odkladný účinek na zaplacení úhrady, tj. nezabavuje Objednavatele povinnosti zaplatit fakturu ve lhůtě splatnosti.

Poskytovatel si vyhrazuje právo neuznat reklamaci, pokud snížení kvality Služby způsobily

- a) okolnosti vylučující odpovědnost,
- b) neodborné nebo neoprávněné zásahy Objednavatele do nastavení služeb či produktů Poskytovatele nebo jiných třetích osob, kterým Objednavatel umožnil vědomě či nevědomě, a to i svým nedbalostním jednáním, takový zásah, nebo

- c) užívání služeb a produktů Poskytovatele v rozporu se smluvním vztahem o poskytnutí služby a produktů, ať už byl uzavřen formou smlouvy v písemné nebo elektronické podobě, prostřednictvím webu s nabídkou či popisem služby a produktu, nebo okamžikem schválení závazné objednávky Objednavatele Poskytovatelem, zřízením testovacího nebo mezitímního provozu služby a produktu do doby uzavření řádné smlouvy, počátkem využívání služeb a produktů Poskytovatele Objednavatelem, nebo jednostrannou akceptací podmínek příslušné služby, akceptací VOP, realizací platby či zálohové platby za služby a produkty, nebo jiným způsobem, včetně ústně uzavřené smlouvy, nebo
- d) pokud Objednavatel uplatnil reklamaci v rozporu s pravidly popsány v tomto Reklamačním řádu.

Za den zahájení reklamačního řízení se považuje den, kdy Objednavatel uplatnil reklamaci u Poskytovatele v souladu s tímto Reklamačním řádem. Pokud uplatněná reklamační žádost neobsahuje všechny požadované údaje dle tohoto Reklamačního řádu, reklamační řízení začíná až dnem doručení všech požadovaných údajů. Pokud Objednavatel ani na výzvu Poskytovatele nedoplní chybějící údaje, reklamační řízení bude považováno za neopodstatněnou.

Článek 5 – vyřízení reklamační žádosti

Při uplatnění reklamační žádosti prostřednictvím e-mailu doručí Poskytovatel Objednavateli potvrzení o přijetí reklamační žádosti na ním uvedenou emailovou adresu. Pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí být doručeno neprodleně, nejpozději však spolu s dokladem o vybavení reklamační žádosti; potvrzení o přijetí reklamační žádosti se nemusí doručovat, pokud Objednavatel má možnost prokázat uplatnění reklamační žádosti jiným způsobem.

Při uplatnění reklamační žádosti prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“, tento systém Poskytovatele eviduje veškeré úkony reklamační žádosti, včetně údajů o přijetí (uplatnění) reklamační žádosti.

Poskytovatel prošetří uplatněnou reklamační žádost neprodleně po jejím uplatnění a rozhodne o způsobu vyřízení reklamační žádosti. Po určení způsobu vyřízení reklamační žádosti se reklamační žádost vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamační žádost vyříditi i později; vyřízení reklamační žádosti však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel nedohodne s Objednavatelem na delší lhůtu.

O vyřízení reklamační žádosti Poskytovatel zašle vyjádření Objednavateli, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační žádosti, která je potvrzením o vyřízení reklamační žádosti. Zprávu o vyřízení reklamační žádosti vydá Poskytovatel e-mailem na adresu uvedenou Objednavatelem při uplatnění reklamační žádosti, či prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“ do kterého má Objednavatele přístup.

Poskytovatel je povinen vést evidenci o reklamačních žádostech a předložit ji na požádání orgánu dozoru k nahlédnutí. Evidence o reklamační žádosti musí obsahovat údaje o datu uplatnění reklamační žádosti, datu a způsobu vyřízení reklamační žádosti.

Článek 6 – způsoby vyřízení reklamační žádosti

Pokud se na poskytované službě či produktu vyskytne vada, kterou lze odstranit, má Objednavatel právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen vadu neprodleně odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel.

Poskytovatel nahradí Objednavateli poměrnou část ceny služby či produktu dle vady uznané při vyřízení reklamace.

V případě uznání reklamace služeb a produktů Poskytovatele zúčtuje Poskytovatel poskytnuté snížení ceny reklamované služby či produktu v podobě kreditu ve prospěch Objednavatele na čerpání služeb a produktů Poskytovatele, nebo se Poskytovatel dohodne s Objednavatelem na prodloužení předplatného období poskytování služby či produktu, nebo se Poskytovatel může rozhodnout pro poskytnutí dobropisu Objednavateli.

V případě uznání reklamace týkající se správnosti vyúčtované částky a vyúčtování, Poskytovatel zúčtuje oprávněně reklamovanou cenu za službu či produkt v podobě kreditu ve prospěch Objednavatele na čerpání služeb a produktů Poskytovatele.

Článek 7- závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 18. března 2019.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Dohled nad dodržováním povinností ze strany Poskytovatele služeb ve věcech ochrany spotřebitele ve smyslu platné právní úpravy provádí Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 a její podřízené místně příslušné Inspektoráty.