

Reklamační řád / Postup a způsob řešení reklamace vyúčtování a kvality služeb

1. Reklamační a poruchy

- 1.1. V případě, že Zákazník nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli poplatek za výjezd a práci dle aktuálního Ceníku. Splatnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Zákazníka, a to pracovníkem Poskytovatele.
- 1.2. Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo osobně v provozovně Poskytovatele či na emailovou adresu podpora@southgate.cz, přičemž jednotlivé kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele. Reklamací na poskytnutou službu je Zákazník, který je koncovým Zákazníkem, popřípadě Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamační proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.
- 1.3. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku.

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>
- 1.4. V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamace způsobem dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.
- 1.5. Nahlášení poruchy skrze elektronickou komunikaci bez uvedení Autorizačního kódu Zákazníka či telefonicky bude považováno za podnět ke zlepšení Služby, nikoli za reklamaci ve smyslu výše uvedených článků.
- 1.6. V případě prodlení s úhradou ceny za poskytované Služby ze strany Zákazníka, nebo jakéhokoliv jiného peněžitého závazku je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:
 - a) samostatně, nebo
 - b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Zákazníkovi.
- 1.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.
- 1.8. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
- 1.9. Aktuální informace o všech platných cenách Služeb (Ceník), vzorová smluvní dokumentace, VOP a specifikace rozhraní sítě a rychlostí jsou Zákazníkovi k dispozici na webové adrese Poskytovatele označené v záhlaví.
- 1.10. V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 1.11. Opakované neplnění smluvních finančních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 1.12. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 3.5 a 3.6 těchto

VOP.

2. Změna a platnost VOP

- 2.1. Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení VOP měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách. Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka, a to elektronicky nebo formou SMS. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo zákazníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 2.2. Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

3. Rozhodné právo (řešení sporů)

- 3.1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
- 3.2. Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.
- 3.3. Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem stran práv a povinností dle zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 tohoto zákona Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je
 - Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
 - Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu oprávnění dle příslušných právních předpisů.
- 4.2. Zákazník souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích.
- 4.3. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšováním jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.
- 4.4. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Zákazník uzavřením Smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 4.5. VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele.
- 4.6. VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.
- 4.7. Nedílnou součástí těchto VOP jsou dokumenty Ceník, Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.
- 4.8. Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.
- 4.9. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2021 a nahrazují dosud platné VOP.