

UPC Česká republika, a. s., (dále jen „poskytovatel“), na základě platných právních předpisů a s ohledem na svá podnikatelská oprávnění a Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací šíření televizních nebo rozhlasových signálů po vedení, Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací přístupu k síti Internetu, Smlouvu o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a Smlouvu o dodávce služeb UPC Direct, popř. jiné obdobné smlouvy

vydává tento

Reklamační řád

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady a podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů poskytovatelů ve vztahu k uživatelům služeb kabelové televize, služeb Internetu, služeb UPC Direct a telefonních služeb (dále jen „řád“).
2. Do tohoto řádu je možné nahlédnout v klientském centru poskytovatele (dále jen „KC“), u autorizovaných prodejců služeb Internetu nebo UPC Direct, obchodních zástupců poskytovatele nebo je možné vyžádat si jeho zaslání elektronickou poštou, popř. může být poskytnut smluvními partnery poskytovatele. Dále je k nahlédnutí na internetových stránkách www.upc.cz.
3. Definice pojmů
 - a) Reklamacie - úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky uživatelů plynoucí z právní odpovědnosti provozovatelů za vady vzniklé při poskytování služeb, které jsou její podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se službami nebo výrobky poskytovanými poskytovateli.
 - b) Reklamační řízení – postup poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamacie uživatele podle platných právních předpisů a tohoto řádu.
 - c) Vyřízení reklamacie – písemné sdělení Poskytovatele o provedeném či zamýšleném odstranění závad na základě písemné, ústní či telefonicky podané reklamacie.
 - d) Služba – šíření televizního a rozhlasového signálu prostřednictvím kabelové televize nebo satelitního digitálního vysílání nebo dodávka služeb Internetu nebo telefonních služeb, a případně další služby zahrnuté do nabídky dle aktuálního ceníku služeb poskytovatele.
 - e) Uživatel – fyzická nebo právnická osoba, která na základě uzavřené smlouvy užívá služeb kabelové televize, služeb Internetu, služeb UPC Direct, nebo telefonních služeb.
 - f) Vadně poskytnutá služba – služba poskytnutá poskytovateli tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá všeobecným podmínkám pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací šíření televizních nebo rozhlasových signálů po vedení, poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací přístupu k síti Internetu, poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo smluvním podmínkám Smlouvy o dodávce služeb UPC Direct.
 - g) KC – organizační jednotka v rámci struktury UPC, jejímž účelem je kontakt s uživateli včetně vyřizování reklamací dle tohoto řádu.
4. Rozsah závazků a odpovědnosti poskytovatele
 - a) Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací šíření televizních nebo rozhlasových signálů po vedení, poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací přístupu k síti Internetu, poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo smluvními podmínkami Smlouvy o dodávce služeb UPC Direct.
 - b) Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu či poruchu služby (dále jen „závada“), ledaže by je uživatel neoznámil KC bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo by byla závada zapříčiněna uživatelem. V takovém případě je uživatel povinen a zavazuje se uhradit náklady na odstranění závady (servisní poplatky) podle aktuálního ceníku služeb poskytovatele, platného v době zjištění této skutečnosti (dále jen „aktuální ceník“); tato povinnost vyplývá ze všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací šíření televizních nebo rozhlasových signálů po vedení, poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací přístupu k síti Internetu, poskytování veřejně dostupné telefonní služby a smluvních podmínek Smlouvy o dodávce služeb UPC Direct.
5. Od ohlášení závady KC uživatelem, bude uživateli na základě jeho odůvodněné písemné žádosti odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky služby ode dne ohlášení závady KC, a to zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení písemné žádosti o slevu na Klientské centrum ledaže toto přerušení služby bylo způsobeno okolnostmi, za které poskytovatel neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby atp.).
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně či nebyla poskytnuta vůbec.
7. Za vady přístrojů a zařízení odpovídá poskytovatel jen v rozsahu zákonné či smluvně upravené záruky.
8. Právo k uplatnění reklamacie přísluší pouze uživateli či jím písemně pověřené osobě.
9. Reklamacie lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit písemně na adrese Klientské centrum UPC, U Nákladového nádraží 6, P.O.Box 53, Praha 3, PSČ 130 11. Za písemnou formu se považuje zaslání reklamacie doručené KC poštou, faxem a elektronickým kontaktním formulářem na www.upc.cz, přičemž poskytovatel si vyhrazuje právo neakceptovat reklamacie či žádost podle bodu 5 tohoto řádu v případě, že neobsahuje jméno, příjmení a adresu uživatele a číslo smlouvy uživatele, popř. je jiným způsobem znemožněna identifikace uživatele
10. Lhůty pro uplatnění reklamacie.
 - a) V případě reklamacie ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
 - b) V případě reklamacie vadně poskytnuté služby je tuto třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.
 - c) V případě reklamacie přístroje či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamacie okamžitě po zjištění závady.
 - d) Uplatnění reklamacie proti výši cen nemá odkladný účinek a uživatel je povinen uctovou cenu uhradit do stanoveného data splatnosti.
11. Neuplatní-li uživatel reklamacie ve lhůtách uvedených v bodu 10, jeho právo zanikne a poskytovatel není povinen reklamacie vyhovět.
12. Zmešká-li uživatel lhůtu pro uplatnění reklamacie, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.
13. Zmeškání lhůty nelze prominout, pokud jde o lhůty uvedené v bodu 10 písm. a) nebo b), anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být reklamacie poprvé uplatněna, nestanoví-li právní předpisy lhůtu delší.
14. Prominout nelze ani zmeškání zákonné nebo sjednané záruční doby.
15. Poskytovatel je povinen vyřídít reklamacie proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté Služby nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacie nebo, vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem/operátorem, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení reklamacie.
16. Je-li reklamacie vyřízena tak, že je uživateli přiznána sleva, je poskytovatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit uživateli nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie, a to formou zvolenou vzájemnou dohodou s uživatelem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede poskytovatel zápočet takových částek na další služby uživateli, a to na některé z nejbližších splátek, zpravidla na následující.
17. Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla uživateli omezena nebo přerušena dodávka služeb z důvodu prodlení s platbou poplatku nebo porušení smluvních povinností uživatelem.
18. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamacie podle tohoto odstavce, je účastník oprávněn uplatnit u příslušného orgánu své námitky proti způsobu vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamacie.
19. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení užitelské smlouvy (Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací šíření televizních nebo rozhlasových signálů po vedení, Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací přístupu k síti Internetu, Smlouva o poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo Smlouva o dodávce služeb UPC Direct.) včetně všeobecných a smluvních podmínek, ceníku a ustanovení platných právních předpisů.
20. Tento řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnou osobou obou poskytovatelů – ředitelem KC - na základě plné moci ze dne 15.6.2005.



Praha, 23.3.2006

Jiří Prošek
ředitel KC
UPC Česká republika, a.s.