

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti JiskraNET, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Společnost JiskraNET, s.r.o., IČO: 10767304, se sídlem Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě (dále jen „Poskytovatel“), vydává tento Reklamační řád v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění reklamací účastníků týkajících se poskytovaných služeb elektronických komunikací.

2. Kontaktní údaje pro reklamace

Reklamaci lze podat:

- elektronicky: info@jiskranet.net
- telefonicky: +420 775 201 516
- písemně na adresu:

JiskraNET, s.r.o.
Vinohradská 560
739 32 Řepiště

Datová schránka: 6ekkad2

3. Rozsah reklamace

Účastník je oprávněn reklamovat zejména:

- kvalitu poskytované služby,
- rozsah poskytované služby,
- vyúčtování ceny za službu,
- nedostupnost služby,
- vady poskytované služby.

4. Lhůty pro uplatnění reklamace

Reklamace vyúčtování ceny

Reklamaci vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování.

Reklamace kvality nebo rozsahu služby

Reklamaci vadně poskytnuté služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne vadného poskytnutí služby.

5. Obsah reklamace

Reklamace musí obsahovat zejména:

- identifikaci účastníka,
- kontaktní údaje,
- adresu přípojného místa,
- popis reklamované skutečnosti,
- datum vzniku problému,
- případně další relevantní informace.

6. Vyřízení reklamace

Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení.

O výsledku reklamace bude účastník informován:

- elektronicky,
 - telefonicky,
 - písemně,
- dle charakteru reklamace a zvoleného komunikačního kanálu.

7. Poruchy a technická podpora

Technická podpora je poskytována:

- telefonicky: +420 775 201 516
- e-mailem: info@jiskranet.net

Provozní doba podpory:

každý pracovní den od 8:00 do 20:00 hodin.

Zahájení řešení poruchy:

nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení.

8. Mimosoudní řešení sporů

V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je účastník oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad.

Český telekomunikační úřad:

www.ctu.gov.cz

PRAVIDLA ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Obecná ustanovení

Společnost JiskraNET, s.r.o. usiluje o řešení veškerých sporů a stížností smírnou cestou a bez zbytečných průtahů.

Účastník je oprávněn obracet se na Poskytovatele se svými podněty, stížnostmi a reklamacemi prostřednictvím kontaktních údajů zveřejněných na webových stránkách společnosti.

2. Postup řešení stížností

Stížnosti lze podat:

- elektronicky,
- písemně,
- telefonicky.

Poskytovatel se zavazuje každou stížnost individuálně posoudit a přijmout přiměřená opatření k odstranění zjištěného problému.

3. Mimosoudní řešení sporů

V případě sporu mezi Poskytovatelem a účastníkem je účastník oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán dle zákona o elektronických komunikacích.

Český telekomunikační úřad:

www.ctu.gov.cz

4. Soudní ochrana

Tímto není dotčeno právo účastníka obrátit se na příslušný soud.

INFORMACE DLE § 63a ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

Poskytovatel

JiskraNET, s.r.o.

IČO: 10767304

Vinohradská 560, 739 32 Řepiště

www.jiskranet.net

info@jiskranet.net

+420 775 201 516

Datová schránka: 6ekkad2

Rozsah poskytovaných služeb

Společnost poskytuje:

- služby přístupu k internetu v pevném místě.

Dostupnost služeb

Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou:

- plánovaných odstávek,
- údržby sítě,
- zásahů vyšší moci,
- technických poruch.

Technická podpora

Podpora je poskytována:

- telefonicky,
- e-mailem.

Provozní doba podpory:
pracovní dny 8:00–20:00.

Reklamace a stížnosti

Postup reklamací je upraven v Reklamačním řádu společnosti.

Informace o tísňových službách

Poskytovaná služba přístupu k internetu neumožňuje přístup k tísňovým číslům.

Informace pro osoby se zdravotním postižením

Společnost umožňuje individuální komunikaci a asistenci při řešení požadavků osob se zdravotním postižením prostřednictvím telefonické a elektronické komunikace.

INFORMACE O KVALITĚ A DOSTUPNOSTI SLUŽEB

Faktory ovlivňující kvalitu služby

Kvalita a rychlost služby mohou být ovlivněny zejména:

- použitou technologií,
- vytížením sítě,
- kvalitou koncového zařízení účastníka,
- počasím,
- překážkami v rádiovém přenosu,
- zásahy třetích stran.

Sdílení kapacity

Služba může být poskytována jako sdílená.

Plánované odstávky

O plánovaných odstávkách informuje Poskytovatel vhodným způsobem prostřednictvím webových stránek nebo individuální komunikace.

Reakční doby

Poskytovatel zahájí řešení nahlášené poruchy zpravidla do 24 hodin od jejího oznámení.