

## Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky využívající Služby na základě Smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování hostingových služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) uzavřené mezi TERMS a.s., se sídlem Planá 67, PSČ 370 01, IČ: 14499037, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1236, poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením „Thosting“ (dále také jen „TERMS a.s.“ nebo „Thosting“) a Zákazníkem (dále jen „Zákazník“). Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka jako příjemce Služeb poskytovaných ze strany Thosting a práva a povinnosti Thosting. Zákazník tím, že schválil Smlouvu a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb Thosting (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád. Tímto Reklamačním řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a Thosting v případě reklamací Služeb poskytovaných ze strany Thosting a je tedy závazný pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách Thosting s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a Thosting výslovně upraven tímto Reklamačním řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zák. č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu (viz dále).

Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Thosting (za prodejny Thosting ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů Thosting) a na internetových stránkách [www.thosting.cz](http://www.thosting.cz)

## Postup při reklamaci Služeb Thosting

Thosting a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se Služeb poskytovaných ze strany Thosting.

Reklamací na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit u Thosting bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z dále uvedených způsobů na zákaznickém centru Thosting:

- Telefonicky: na čísle +420 844811822 (v sekci technická podpora, Reklamacie, v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod).
- Autorizovaným požadavkem prostřednictvím zákaznického portálu Tkonto.
- Emailem na adresu: [podpora@thosting.cz](mailto:podpora@thosting.cz) (kdy emaily došlé mimo pracovní dobu začínají být vyřizovány v pracovní době od 8:00 hod následujícího pracovního dne).
- Osobně na adrese: TERMS a.s., Planá 67, 370 01 České Budějovice, oddělení Thosting, v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod.

Při nahlásování reklamacie Zákaznickému centru Thosting je Zákazník povinen uvést:

- Jméno a Příjmení Zákazníka/ Firmu Zákazníka
- Typ Služby (Doména, Hosting, apod.)
- Číslo Smlouvy (pokud má Smlouva číslo přiděleno)
- Technický kontakt, tzn. jméno a příjmení kontaktní osoby Zákazníka,
- Telefonní kontaktní číslo Zákazníka
- Popis závady

Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční Služby, resp. nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) na zákaznickém centru Thosting (od okamžiku, který nastane později).

O průběhu reklamacie (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován. Thosting reklamaci, včetně odstranění vady, vyřídí pokud možno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud

se Thosting se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamacie vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Thosting se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, nebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Thosting, je Thosting povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. Thosting není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Thosting nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby, které byly způsobeny (i) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka, (ii) nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby, (iii) poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby, (iv) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů, (v) přerušením či omezením poskytování Služby v důsledku přerušení lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným provozovatelem.

Thosting rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména i neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby v důsledku technického výpadku sítí jiných provozovatelů či poruch způsobených okolnostmi vyšší moci.

Ujednáním předchozích odstavců nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení Podmínek, Smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost Thosting za škodu.

## Postup při reklamaci vyúčtování Služeb

Zákazník má právo písemně uplatnit u Thosting nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Reklamací na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn (spadá-li věc do jeho kompetence) na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

Thosting Reklamacie musí být vyřízena pokud možno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Thosting se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamacie vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Thosting se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Zjistí-li Thosting na základě reklamacie, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamacie, a to formou snížení částky v následujícím vyúčtování, a v případě, že nebude takový postup možný (např. v případě ukončení Smlouvy, v případě, kdy by následující vyúčtování bylo doručováno později než 1 měsíc po vyřízení reklamacie, v případě, že by výše přeplatku převyšovala následující vyúčtování, apod.) zasláním částky na účet Zákazníka nebo na poslední známou adresu Zákazníka, to vše, pokud nebude dohodnuto se Zákazníkem jinak.

Thosting pokud nebude Zákazník s řešením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu, spadá-li věc do jeho kompetence. převáděné prostředky společnost GOPAY neobdrží v obvyklé lhůtě. Jestliže se tak stane, společnost GOPAY sníží zůstatek na GoPay účtu Klienta o částku prostředků, které neobdržela. Jestliže však zůstatek na GoPay účtu Klienta nebude pro tento účel dostatečný, vyhrazuje si společnost GOPAY právo nárokovat u Klienta zaplacení těchto prostředků v odpovídající výši.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.6.2014.