

VI. Reklamacce na poskytované služby a reklamacce vyúčtovaných cen za služby

Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb v souladu s Reklamačním řádem. Reklamacce se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu anebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamacce bude reklamacce zaslána na adresu sídla Poskytovatele, FORTECH, spol. s r. o., Ropkova 51, 570 01 Litomyšl, v případě reklamacce zasílané elektronickou poštou bude reklamacce zaslána na adresu: reklamacce@fortech.cz. Reklamacce je možné učinit i jinou než písemnou formou. Reklamacce musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamacce, předmět reklamacce, přesný popis, podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, pokud má reklamacce písemnou formu.

Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamacce.

Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyrozumět písemně účastníka o uznání nebo neuznání reklamacce.

V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacce, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa : poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, další kontakty na : www.ctu.cz.

Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací, a tyto závady nejsou předmětem reklamací.

VII. Smluvní pokuty

Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,2??% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit bez zbytečného odkladu. Právo Poskytovatele, domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek, není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. Za jakoukoliv písemnost Poskytovatele nebo advokáta zplnomocněného Poskytovatelem odeslanou účastníkovi v souvislosti s upomínáním o úhradu dlužné částky a vymáháním této částky, je účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady ve výši poštovního účtovaného Poskytovateli nebo advokátovi zplnomocněnému Poskytovatelem držitelem poštovní licence. Za sestavení a odeslání upomínky o zaplacení dlužné částky se zavazuje účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovní paušální náklady ve výši 100,- Kč. Pokud sestaví upomínku o zaplacení dlužné částky advokát zplnomocněný Poskytovatelem, zavazuje se účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovní i paušální náklady ve výši 300,- Kč.

Jestliže účastník přes písemnou žádost Poskytovatele, odeslanou Poskytovatelem na adresu účastníka uvedenou v záhlaví této smlouvy, nevrátí veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi ve lhůtě do 14-ti dnů ode dne odeslání takové žádosti, zavazuje se za každý započatý měsíc prodlení s vrácením zařízení uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (nejvýše však celkem 5.000,- Kč) až do data vrácení zařízení.

VIII. Náhrada újmy

1) Poskytovatel odpovídá pouze za předvídatelnou újmu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním Poskytovatele, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 3), kdy Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi (uživateli) vzniklou újmu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti Poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

2) Příslušnou částku dle předchozího bodu 1) použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

3) V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu).

Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

4) Účastník odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou Poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za újmu způsobenou Poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti účastníka, je účastník povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

5) Účastník odpovídá za újmu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

6) Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za újmu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka Poskytovatelem