

**Reklamační řád pro reklamace služeb elektronických komunikací  
vydaný firmou  
INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o.**

**se sídlem Kralupy nad Vltavou, Čechova 560, PSČ 278 01, IČ 25788230**

1. Reklamaci na kvalitu služby, nebo vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však 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 oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
2. Reklamaci na poskytovanou službu je Zákazník, který je koncovým uživatelem, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
3. INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o. vyřídí reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
4. Reklamace technických prostředků pro příjem služby a dalšího souvisejícího HW se uplatňují a vyřizují v souladu s Obecnými obchodními podmínkami v obchodním místě INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o., Čechova 560, Kralupy nad Vltavou po předchozí telefonické dohodě na čísle 603 445 824, nebo na e-mailu: info@ikc.cz.
5. INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o. je povinen po obdržení Reklamace potvrdit písemně nebo elektronickou poštou příjem Reklamace. Dále vyřídí Reklamaci v zákonem stanovené lhůtě písemně nebo elektronickou poštou oznámit Zákazníkovi výsledek reklamačního řízení, případně dle dohody i telefonicky.
6. INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o. se zavazuje při odstraňování vady vyvinout veškeré úsilí, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu.
7. Reklamace technických parametrů a kvality služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady Zákazníkem, v souladu se Specializovanými podmínkami společnosti INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o.
8. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby, do sídla společnosti INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o., jinak právo na reklamaci zanikne.
9. Reklamace musí být označena jako "Reklamace" a musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
10. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamace oprávněná .
11. Tento reklamační řád doplňuje Obecné a Specializované obchodní podmínky INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o..
12. INTERNET KRALUPY CZ, s.r.o. je oprávněn Reklamační řád průběžně doplňovat nebo jinak měnit s tím, že je povinen umožnit Zákazníkovi seznámit se s každou provedenou změnou.

Reklamační řád je vydán dne 30.11. 2013.