

Reklamační řád

1. V případě poruchy přípojného bodu je Poskytovatel povinen zajistit nápravu do 2 pracovních dnů. Uživatel může nahlásit poruchu na telefonním čísle 777 751 090 (denně od 8:00 do 16:00 – možné i prostřednictvím SMS, případně zanechat hlasový vzkaz) nebo na e-mail internet@mornet.cz.
2. Omezení dostupnosti služeb se počítají od okamžiku, kdy je Uživatel ohlásil.
3. Při servisním zásahu je Uživatel povinen zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází vybavení přípojného bodu (včetně antény a dalších zařízení). V případě nedodržení této povinnosti ze strany Uživatele není Poskytovatel povinen provést nápravu v termínu dle článku 1.
4. V případě poruchy nebo poškození vybavení přípojného bodu vinou Uživatele budou Uživateli účtovány náklady na servisní zásah nebo opravu. V případě neodstranitelné vady přípojného bodu způsobené vinou Uživatele nebo v případě zničení vybavení přípojného bodu je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli vzniklou škodu.
5. Za servisní zásah vynucený chybným postupem Uživatele (změny nastavení připojeného počítače, manipulace s anténou, mechanické poškození zařízení apod.) bude Uživateli účtována sazba dle Ceníku servisních služeb sítě MorNET.cz.
6. Nebude-li moci Poskytovatel poskytnout služby dle smlouvy po více než 20 hodin za kalendářní den, sníží se měsíční poplatek o 1/30 za každý takový den. Nebude-li Poskytovatel moci poskytnout služby po více než 10 dnů v kalendářním měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši.
7. Běžně dostupná rychlost odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované (ve smlouvě Maximální rychlosti) a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
8. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované (ve smlouvě Maximální rychlosti).
9. Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
10. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
11. V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a těchto VOP.
12. Reklamační cen služby se provádí nahlášením konkrétních nesrovnalostí platebního dokladu písemnou či elektronickou formou ve lhůtě nejvýše 3 měsíců od data vystavení tohoto dokladu. Reklamační je vyřízena vystavením opraveného dokladu. V případě již uskutečněné platby Uživatелеm bude vzniklý finanční rozdíl kompenzován v nejbližším následujícím zúčtovacím období.
13. Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí služby nebo za nekvalitně poskytnutou službu, pokud je to způsobeno:
 - a. vyšší mocí
 - b. havárií vzniklou z viny Uživatele nebo chybou v systému Uživatele
 - c. změnou platných standardů po uplynutí doby 30 - ti dnů od data, kdy Uživatel obdržel zprávu o nutnosti změny účastnického síťového vstupu
 - d. po předchozím upozornění Uživatele technickou údržbou a modernizací zařízení sítě Poskytovatele
14. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti s činností Poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách www.ctu.cz, nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od Poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).