

Tento reklamační řád platí pro zákazníky využívající služby Thosting . Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího. Kupující objednávkou potvrzuje, že akceptuje tento reklamační řád. Tímto řádem se řídí vzájemné vztahy prodávajícího a kupujícího, v případě reklamace služeb poskytovaných společností TERMS prodávajícím, jsou tedy závazné pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které bylo jako účinné uveřejněno na webových stránkách prodávajícího v okamžiku objednávky. Pokud není vztah mezi prodávajícím a kupujícím výslovně upraven tímto řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 40/1964 Sb. (Občanský zákoník) v platném znění. Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.5.2013.

## Postup při reklamaci služeb Thosting

TERMS, a.s. (Thosting) a kupující sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se služeb Thosting. Kupující může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z uvedených způsobů na zákaznickém centru Thosting.

- Telefonicky: na čísle +420 840 215 315 (v sekci technická podpora , Reklamace, 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 reklamace Zákaznickému centru Thosting je kupující povinen uvést:

- Jméno Příjmení / Název Firmy
- Typ služby (Mobil, Hosting,...)
- Číslo smlouvy (pokud smlouva byla vytvořena v písemné formě)
- Technický kontakt, tzn. jméno kontaktní osoby Kupujícího,
- Telefonní kontaktní číslo
- Popis závady

Počátek závady je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby s uvedením kompletních údajů (viz. výše) na zákaznickém centru Thosting. O průběhu reklamace (řešení závady) bude kupující průběžně informován.

## Postup při reklamaci vyúčtování služeb

Reklamace nesprávného vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Zákazník má právo písemně uplatnit u společnosti TERMS a.s. nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou službu.

TERMS je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny do 30-ti dnů ode dne jejího doručení.

Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

Zjistí-li TERMS na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 15-ti dnů ode od vyřešení reklamace.

