

Reklamační řád

společnosti The Cloud Provider s.r.o.

1. Hlášení poruch a závad

- 1.1. Zjistí-li Zákazník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky na HelpDesk Poskytovatele, případně na Service Desk Poskytovatele. Aktuální kontakty jsou vždy uvedeny na webu Poskytovatele.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v přiměřené době za užití rozumně očekávatelného úsilí od nahlášení Zákazníkem.
- 1.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy/Závady a veškeré další relevantní skutečnosti, např.
 - (i) dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy/Závady;
 - (ii) kroky, které umožní reprodukovat chybu;
 - (iii) podmínky, za nichž lze chybu reprodukovat;
 - (iv) jakékoli pokusy o řešení, nebo postupy, které byly provedeny za účelem odstranění problému Zákazníkem/Uživatelé;
 - (v) jakákoliv podezření na příčiny problému;
 - (vi) jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 1.4. Poskytovatel zodpovídá pouze za Poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Poruchy/Závady objektivně prokáže, že byla zaviněna Zákazníkem či Uživatelé, že se jedná o Závadu, nebo že Závadu způsobil jiný dodavatel Zákazníka.
- 1.5. Poruchou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Zákazníka.
- 1.6. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Zákazníka tak, aby bylo možné bezodkladně provést odstranění Poruchy/Závady. V případě, že tak Zákazník neučiní, doba, po kterou není možné na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Poruchy. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Zákazníka.
- 1.7. Je-li nutné vykonat Servisní práce na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Zákazník povinen objednat zásah písemnou Objednávkou, emailem nebo přes webové rozhraní Service Desk Poskytovatele, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální Objedávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

2. Reklamacce vad

- 2.1. Pokud dostupnost Služby vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy) poklesne pod Minimální kvalitu služby, má Zákazník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Zákazník uplatní formou reklamace.
- 2.2. Pokud není ve Smlouvě nebo Objednávce stanoveno jinak, Poskytovatel zaručuje Minimální kvalitu služby s garancí dostupnosti 95 % za fakturační období. Náhrada za nedodržení Minimální kvality služby v příslušném fakturačním období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena v dokumentu „Specifikace SLA“, který je dostupný na webu Poskytovatele, případně v samostatné SLA mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- 2.3. V souvislosti s poskytováním Služeb může vyvstat potřeba provedení plánovaných či neplánovaných oprav, údržby, dálkových oprav či aktualizací softwaru, který je instalován na Zákazníkově počítačovém systému či technologii, popř. může vyvstat potřeba omezit či pozastavit provoz Služeb v reakci na kybernetický útok prováděný třetí osobou, přičemž může být dočasně snížena kvalita poskytovaných Služeb nebo může být technologie částečně, či úplně vyřazena z provozu. Z důvodu snížení kvality či přerušení provozu Technologií či Služeb v průběhu údržby nevznikne Zákazníkovi nárok na zaplacení jakýchkoli poplatků ani náhrady škody, a to včetně reklamace.
- 2.4. Právem Zákazníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamacce musí být podána písemně poštou nebo elektronicky na HelpDesk. Reklamacce musí být podána bezodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtované ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 2.5. Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci Služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána příslušnou osobou ze Seznamu oprávněných osob.
- 2.6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny za poskytování Služby bez zbytečného odkladu a nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání s externím poskytovatelem či dodavatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
- 2.7. Za oprávněnou reklamaci bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle Kategorii SLA, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování. Maximální výše slevy ze všech kompenzací je třicet procent (30 %) z ceny příslušné Služby v předmetném období. V případě ukončení Smlouvy nebo Objednávky bude kompenzace poskytnuta v penězích.