

REKLAMAČNÍ ŘÁD

hostingové, webové, servisní a IT služby

WEBNET GROUP s.r.o.

účinný od 1. 1. 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění a reklamací služeb poskytovaných společností WEBNET GROUP s.r.o., IČ 08587493, se sídlem Nové sady 988/2, 602 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 114171 (dále jen „Poskytovatel“).

1.2 Reklamační řád se vztahuje zejména na hostingové a související služby, tvorbu webových stránek a webových aplikací, servis, správu IT infrastruktury a související IT služby.

1.3 Reklamační řád doplňuje příslušné všeobecné obchodní podmínky, objednávku, nabídku, technickou specifikaci a případné SLA. Individuální ujednání má přednost.

1.4 U spotřebitele se tento Reklamační řád použije pouze v rozsahu, v němž neomezuje práva, která mu přiznávají právní předpisy.

2. Kontaktní místo pro reklamace

2.1 Reklamaci lze uplatnit elektronicky na adrese reklamace@webnetgroup.cz, případně jiným kontaktním způsobem výslovně sjednaným ve smlouvě.

2.2 Pro rychlé vyřízení by reklamace měla obsahovat alespoň identifikaci Zákazníka, označení služby nebo zakázky, popis vady, dobu jejího výskytu, způsob jejího projevu a požadovaný způsob vyřízení, je-li to vzhledem k povaze reklamace možné.

2.3 U technické vady je vhodné připojit zejména URL, název zařízení nebo služby, snímek obrazovky, chybové hlášení, čas výskytu a postup vedoucí k problému.

2.4 Neuvedení některé z doporučených informací samo o sobě nezbavuje spotřebitele práva reklamaci uplatnit; může však ztížit nebo prodloužit diagnostiku.

3. Přijetí reklamace

3.1 Poskytovatel reklamaci zaeviduje a posoudí podle povahy služby a smluvní dokumentace.

3.2 Spotřebiteli Poskytovatel vydá písemné potvrzení o uplatnění reklamace, v němž uvede datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje pro informování o výsledku, pokud právní předpis vyžaduje tyto údaje.

3.3 Je-li pro posouzení reklamace nezbytná součinnost Zákazníka, zejména poskytnutí přístupu, logů, zařízení nebo dalších informací, Zákazník tuto součinnost poskytne v přiměřené době.

4. Hostingové a související služby

4.1 U hostingových služeb lze reklamovat zejména nesoulad služby se sjednanými parametry, nesprávné vyúčtování, neprovedení sjednané služby nebo jinou vadu, za kterou Poskytovatel odpovídá.

4.2 Za vadu se nepovažuje zejména omezení nebo výpadek způsobený okolností vyloučenou příslušnými VOP nebo SLA, překročením technických limitů, jednáním Zákazníka, zásahem třetí osoby, nekompatibilním softwarem Zákazníka nebo službou třetí strany, za kterou Poskytovatel neodpovídá.

4.3 Zálohy a obnova dat se posuzují podle Technické specifikace hostingu a konkrétního tarifu. Záloha není náhradou vlastního zálohování Zákazníka.

4.4 U tarifu FIRMA (WH-03) se dostupnost posuzuje rovněž podle příslušného SLA, pokud bylo pro službu sjednáno.

5. Tvorba webových stránek a aplikací

5.1 U vytvořeného webu nebo aplikace je vadou zejména prokazatelný nesoulad výsledku s odsouhlaseným zadáním.

5.2 Za vadu se nepovažuje nový požadavek, změna již schváleného designu nebo funkce, rozšíření projektu ani požadavek, který nebyl součástí sjednaného zadání; takový požadavek může být víceprací.

5.3 Za vadu Poskytovatele se standardně nepovažuje problém vzniklý po předání v důsledku zásahu Zákazníka nebo třetí osoby, změny serverového prostředí, změny nebo ukončení služby třetí strany, nekompatibilní aktualizace třetí strany, škodlivého kódu zavlečeného po předání nebo užívání v rozporu s dokumentací.

5.4 Zákazník při reklamaci uvede, v čem se výsledek odchyluje od konkrétní části zadání. Poskytovatel může nejprve ověřit, zda jde o vadu, nebo o změnový požadavek.

6. Servis, správa a IT služby

6.1 U IT správy lze reklamovat zejména neprovedení sjednaného úkonu, nesprávně provedený zásah nebo nesoulad poskytované služby se sjednaným rozsahem.

6.2 Paušální správa nepředstavuje neomezený nárok na všechny IT práce. Požadavky mimo sjednaný rozsah nejsou vadou služby a mohou být účtovány samostatně.

6.3 Monitoring 24/7 znamená automatizovaný dohled a sám o sobě nezakládá nepřetržitou pohotovost technika ani konkrétní reakční dobu. Reakční doby se posuzují podle sjednaného SLA.

6.4 Dohled a kontrola zálohování nezaručuje absolutní obnovitelnost všech dat a nezahrnuje automaticky práci na obnově dat, není-li sjednáno jinak.

6.5 Za vadu Poskytovatele se nepovažuje problém způsobený zařízením mimo správu, poruchou hardware, službou třetí strany, zásahem Zákazníka nebo jiného dodavatele či jinou příčinou, za kterou Poskytovatel neodpovídá.

7. Posouzení a způsob vyřízení

7.1 Poskytovatel posoudí, zda reklamované plnění vykazuje vadu, za kterou odpovídá.

7.2 Podle povahy vady a práv Zákazníka může být reklamace vyřízena zejména odstraněním vady, opětovným provedením služby, přiměřenou slevou, případně jiným způsobem vyplývajícím ze smlouvy nebo právních předpisů.

7.3 Způsob nápravy musí být technicky a právně přiměřený povaze služby a vady.

7.4 U podnikatele mohou být práva z vad a odpovědnost dále upraveny příslušnými VOP, SLA nebo individuální smlouvou.

8. Lhůty u spotřebitele

8.1 Je-li reklamujícím spotřebitel, Poskytovatel o reklamaci rozhodne bez zbytečného odkladu; ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů, nezapočítává-li se do této doby přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.

8.2 Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

8.3 Poskytovatel vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.4 Zákonná práva spotřebitele mají přednost před odchylnými ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

9. Reklamacce vyúčtování

9.1 Má-li Zákazník za to, že faktura nebo vyúčtování neodpovídá sjednané ceně nebo rozsahu služby, uvede v reklamaci číslo faktury a konkrétní spornou položku.

9.2 Reklamacce vyúčtování sama o sobě neodkládá splatnost nesporné části pohledávky, pokud právní předpis nebo individuální dohoda nestanoví jinak.

9.3 Je-li reklamacce vyúčtování oprávněná, Poskytovatel provede odpovídající opravu, vystaví opravný doklad nebo jiným dohodnutým způsobem vypořádá rozdíl.

10. Náklady reklamacce

10.1 Oprávněná reklamacce je vyřizována bezplatně v rozsahu práv Zákazníka z vadného plnění.

10.2 Ukáže-li se po diagnostice, že nejde o vadu, za kterou Poskytovatel odpovídá, může být následný servisní zásah proveden jako placená služba, pokud s tím Zákazník souhlasí nebo to vyplývá z uzavřené servisní smlouvy.

10.3 U spotřebitele tím nejsou dotčena práva na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s oprávněným uplatněním práv z vadného plnění.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

11.1 Pokud se spotřebitel s Poskytovatelem nedohodne na vyřešení sporu, může se obrátit na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

11.2 Před zahájením mimosoudního řízení se doporučuje nejprve využít reklamační kontakt Poskytovatele a pokusit se spor vyřešit přímo.

12. Závěrečná ustanovení

12.1 Tento Reklamační řád se vykládá společně s příslušnými VOP, SLA, technickou specifikací, nabídkou a objednávkou.

12.2 Poskytovatel může Reklamační řád měnit pro budoucí smluvní vztahy. Práva vzniklá před účinností nové verze tím nejsou dotčena.

12.3 Tento Reklamační řád je účinný od 1. 1. 2026.