

Reklamační řád

Reklamační řád

společnosti NEW TELEKOM, spol. s r. o.
IČ: 266 90 471 se sídlem Praha 10, K Hrušovu 293/2, PSČ 102 03, zapsané v OR vedeném MS v Praze, pracoviště Slezká v oddíle C, vložce 87572 podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Článek I.

Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování a vyřizování reklamací vad poskytnutých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit podle ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

Článek II.

Druhy reklamací

1. Ohledně veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Služeb“) má Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě Uživatel nárok uplatnit následující reklamace:

a) reklamaci na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování Služby,

b) reklamaci na poskytovanou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby.

2. Společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli. Za veškeré nároky plynoucí z takových služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel.

3. Nad rámec zákonné úpravy Společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

4. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o. odpovídá společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné 24měsíční či výslovně smlouvené záruky. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti měsíců.

5. Nad rámec zákonné úpravy Společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. neodpovídá za škodu, která kupujícímu vznikne tím, že zboží nebylo při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou.

Článek III.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo reklamace

1. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická osoba, která se společností NEW TELEKOM, spol. s r.o. uzavřela ohledně poskytování Služeb smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Uplatnit reklamaci může případně i Uživatel, pokud tak nemůže učinit sám Účastník ani prostřednictvím svého zástupce.

2. Zástupce Účastníka prokazuje svoji totožnost stejně jako Účastník - fyzická osoba a své zmocnění k zastupování řádnou písemnou plnou mocí, v níž musí být popsán rozsah zástupcovy oprávnění. K tomuto účelu je nejvhodnějším plná moc opatřená úředně ověřeným podpisem zmocnitele. Zástupce Účastníka – právnické osoby se dále prokazuje originálem nebo ověřenou kopií výpisu z obchodního rejstříku.

3. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke zboží zakoupenému u společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o. má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen hodnověrně prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí konkrétních vad průkazně doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad, i bez těchto dokladů je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem.

4. Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně nebo ústně osobním jednáním v provozovně společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o. Společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. může dále určit telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamaci. V případě vady zboží zakoupeného od společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o. se reklamace uplatňuje osobně v provozovně společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o. s tím, že reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit.

5. Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy. Pracovník společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o. vydá Účastníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Účastník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Účastník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.

7. Nevyhoví-li společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

Článek IV.

Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u společnosti NEW TELEKOM, spol. s

r.o. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou 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 dvou měsíců ode dne poskytnutí služby.

2. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací

1. Společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. vyřizuje reklamace v co nejkratší době ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do 30 dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.

2. V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání se zahraničním poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

Článek VI.

Lhůty a způsob vracení přeplatků cen účtovaných za Služby

1. V případě, že je reklamace vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má účastník podle charakteru vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby. Pokud se strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatele není Poskytovatel povinen uhrazovat uživateli služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služby.

2. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je společnost NEW TELEKOM, spol. s r.o. povinna přeplatek vrátit prostřednictvím dorozpisu vystaveného pro takový účel.

Článek VII.

Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.

2. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí v sídle společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o. a na internetových stránkách společnosti NEW TELEKOM, spol. s r.o.

3. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 15. 10. 2013.

V Praze dne 14. 10. 2013

NEW TELEKOM, spol. s r.o.

newtel.cz