



Reklamační řád pro reklamace služeb elektronických komunikací

Článek I.

Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování svých práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“). Svá další práva najdete ve Všeobecných podmínkách Oskarty.

Článek II.

Výklad základních pojmů

- Reklamace – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamaci můžete podat na vyúčtování ceny služby (dále jen „vyúčtování“) nebo na poskytnutou službu.
- Osoba oprávněná podat reklamaci – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III.

Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme vám (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům, nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci; způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamaci můžete uplatnit písemně a je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci. Dále reklamace musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo, přesný důvod reklamace.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamace se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5 nebo jiným způsobem dle platných právních předpisů.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. reklamace předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
2. reklamace týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby;
3. reklamace vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců od vyúčtování ceny služby.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamace se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamace nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamace vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Přeplatek či zaplacené ceny vám vrátíme navýšením kreditu nebo vrácením částky poštovní poukázkou či zasláním na bankovní účet.
- Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII.

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme vám náhradu škody formou navýšení kreditu. Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka vám bude zaslána na vaši poslední známou adresu.

V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby formou navýšení kreditu (výše slevy je závislá na našem posouzení), nebo po dohodě s vámi poskytneme službu náhradním způsobem.

V ostatních případech odpovídáme za škodu, která vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovenými v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Článek VIII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením reklamace nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k nahlédnutí na internetové stránce www.oskarta.cz.
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 2. 12. 2013.