

## Reklamační řád GoSMS

### Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky služby GoSMS. Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka, coby uživatele Služby GoSMS a práva a povinnosti Poskytovatele. Zákazník tím, že schválil Všeobecné podmínky pro poskytování služby GoSMS (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád. Tímto Reklamačním řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a Poskytovatele v případě reklamace Služby GoSMS, případně reklamace vyúčtování za Služby GoSMS a je tedy závazný pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách [www.gosms.cz](http://www.gosms.cz) s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem výslovně upraven tímto Reklamačním řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zák. č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci Služby GoSMS a reklamaci vyúčtování Služeb GoSMS (viz dále). Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

Reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách [www.gosms.cz](http://www.gosms.cz).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 6. 2019.

### Postup při reklamaci Služby GoSMS

Poskytovatel a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se telekomunikačních služeb.

Reklamaci na poskytovanou Službu GoSMS je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby GoSMS, jinak právo zanikne. Zákazník může uplatnit reklamaci jedním z dále uvedených způsobů:

- telefonicky: na čísle + 380 422 242.
- emailem na adresu: [podpora@gosms.cz](mailto:podpora@gosms.cz).

Při nahlašování reklamace je Zákazník povinen uvést:

Jméno, Příjmení / Název Firmy, IČ

Registrační e-mail

Popis závady (a buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje)

Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) (od okamžiku, který nastane později).

O průběhu reklamace (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace pojednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby GoSMS nebo vadného poskytnutí Služby GoSMS. Poskytovatel nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby GoSMS, které byly způsobeny:

- (i) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka,
- (ii) nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby,
- (iii) poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby,
- (iv) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů,

- (v) přerušením či omezením poskytování Služby v důsledku přerušení lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným telekomunikačním operátorem.

Poskytovatel rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby GoSMS škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména i neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby GoSMS v důsledku technického výpadku sítí jiných provozovatelů či poruch způsobených okolnostmi vyšší moci.

Ujednáním předchozích odstavců nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení Podmínek, Smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost Poskytovatele za škodu.

### **Postup při reklamaci vyúčtování Služeb GoSMS**

Zákazník má právo písemně uplatnit u Poskytovatele nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu GoSMS. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu GoSMS, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Zjistí-li Poskytovatel na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamace, a to formou snížení částky v následujícím vyúčtování, a v případě, že nebude takový postup možný (např. v případě ukončení Smlouvy, v případě, kdy by následující vyúčtování bylo doručováno později než 1 měsíc po vyřízení reklamace, v případě, že by výše přeplatku převyšovala následující vyúčtování, apod.) zasláním částky na účet Zákazníka nebo na poslední známou adresu Zákazníka, to vše, pokud nebude dohodnuto se Zákazníkem jinak.

Pokud nebude Zákazník s řešením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.