

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 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).

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi (s omezeními níže uváděnými) za poskytovanou Službu a její vyúčtování, a to pokud: (i) Služba nebyla poskytnutá v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům nebo dohodnuté kvalitě, množství, rozsahu či ceně, (ii) za poskytnutou Službu nebyla správně vyúčtována cena. Pokud však bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, není Poskytovatel povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby GoSMS nebo vadného poskytnutí Služby GoSMS.

Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

Postup při reklamaci Služby GoSMS

Poskytovatel a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se Služby GoSMS poskytované Poskytovatelem.

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.

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 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.

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 přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby GoSMS nebo vadného poskytnutí Služby GoSMS.

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. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Zákazníka není Poskytovatel povinen uhrazovat Zákazníkům náhradu škody ani jiné újmy, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

Společná ustanovení

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

Ujednání o limitaci odpovědnosti Poskytovatele za újmu (pro případy, kdy Poskytovatel za způsobenou újmu odpovídá) jsou uvedena v Podmínkách.

Zákazník, který uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (s adresou internetových stránek www.ctu.cz).

Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze s výjimkou výše uvedenou řešit mimosoudní nebo správní řízení.

Reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách www.gosms.cz.
Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 4. 2020.

ZooControl s.r.o.