



mobil home



mobil office

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## pro poskytování služeb elektronických komunikací koncovým zákazníkům

### 1. Úvod

Společnost Quadruple jako Poskytovatel má zájem poskytovat služby plně v souladu Všeobecnými obchodními podmínkami. Pokud dojde přesto k vadě poskytované služby, může zákazník využít svého práva uplatnit reklamaci vůči

- kvalitativním parametrům poskytnuté služby
- nesprávnému vyúčtování ceny za poskytnuté služby v daném kalendářním měsíci
- závadám na zařízení zapůjčeným od Poskytovatele
- závadám na zařízení zakoupeném od Poskytovatele

### 2. Podání reklamace

Právo na uplatnění reklamace má:

- a) zákazník;
- b) v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem;
- c) oprávněný dědic či právní nástupce účastníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně se zákazníkem, resp. s osobou zmocněnou či oprávněnou.

Reklamaci lze podat písemně na doručovací adresu Poskytovatele

Quadruple, a.s., Vinohradská 2396/184, 130 52 Praha 3

nebo elektronicky z kontaktní adresy zákazníka na elektronickou adresu Poskytovatele

zakaznickalinka@1mobil-home.cz pro nepodnikající fyzické osoby, resp. zakaznickalinka@1mobil-office.cz pro podnikající subjekty.

Reklamační žádost musí vždy obsahovat jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, jeho telefonní číslo, označení, zda se jedná o reklamaci kvality služby, ceny nebo zařízení a co nejpřesnější popis závady.

#### 2.1 Reklamační žádost na poskytovanou službu

Reklamaci je nutné podat co nejdříve, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Ve svém podání zákazník uvede, kdy byla závada zjištěna, čím se projevovала, jak dlouho trvala a případně další informace důležité pro její posouzení. Pokud bude Poskytovatel potřebovat doplnění informací o závadě, vyžádá si je neprodleně na kontaktní adrese zákazníka. Do doby obdržení odpovědi od zákazníka se reklamační řízení přerušuje.

Provozovatel vyřídí reklamaci do 1 měsíce od doručení. Vyžaduje-li však vyřízení reklamace projednání se zahraničními provozovateli, může být lhůta prodloužena maximálně na 2 měsíce.

Poskytovatel uzná reklamaci jako oprávněnou, pokud službu neposkytl v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo služba neodpovídala platným právním předpisům. Neodpovídá však za vadu služby, pokud byla způsobena špatným nastavením koncového zařízení zákazníkem nebo poruchou či špatným nastavením zařízení, které nebylo dodáno Poskytovatelem. Není odpovědný ani tehdy, je-li důsledkem rozhodnutí centrálního orgánu nebo změnou obecně závazných předpisů a jinými okolnostmi, které jsou prokazatelně mimo vliv Poskytovatele.

#### 2.2 Reklamační žádost na vyúčtování ceny

Reklamaci na správnost vyúčtování ceny za služby je nutné podat do 2 měsíců od data doručení vyúčtování na kontaktní adresu zákazníka. Zákazník označí sporné období a konkrétní položky vyúčtování, kterých se podání týká.

Provozovatel námítky zákazníka ověří, zákazníka o výsledku svého šetření informuje a v případě uznání reklamace jej odškodní podle článku 3. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

#### 2.3 Reklamační žádost na zapůjčené zařízení

Pokud je součástí dílčí služby zajišťované Provozovatelem zapůjčení koncového zařízení u uživatele, je zákazník oprávněn podat reklamaci na nefunkčnost zapůjčeného zařízení. Provozovatel reklamaci prošetří a zajistí obnovení funkčnosti zařízení jeho opravou, změnou nastavení nebo výměnou v co nejkratší lhůtě, nejpozději do 2 týdnů od doručení reklamace. O výsledku šetření Provozovatel zákazníka informuje na jeho kontaktní adrese.

Je-li závada zapůjčeného zařízení zapříčiněna Provozovatelem (dodáním vadného zařízení apod.), je zákazník odškodněn za dobu, kdy nemohl příslušnou dílčí službu plně využívat, podle Článku 3. Pokud však je vada služby způsobena zákazníkem (například neoprávněným zásahem do hardwaru či softwaru zařízení nebo mechanickým poškozením), žádná kompenzace zákazníkovi nepřísluší a Provozovatel může požadovat náhradu prokázané škody včetně nákladů na opravu nebo výměnu zapůjčeného zařízení.



mobil home



mobil office

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

V rámci řešení reklamace může být zákazník Provozovatelem požádán o součinnost v přiměřeném rozsahu (např. reset zařízení, výměna baterií) a je povinen tuto součinnost poskytnout.

### 2.4 Reklamační na odkoupené zařízení

Jestliže Poskytovatel prodal uživateli do vlastnictví zařízení, je odpovědný za jeho funkčnost, pokud zařízení nemá vlastnosti odpovídající příslušným technickým normám nebo má v okamžiku jeho převzetí kupujícím vady. Kupující má právo reklamaci uplatnit během 24 měsíců od okamžiku převzetí. Reklamaci nelze uznat v případě, že vada byla způsobena zákazníkem.

### 3. Vyřízení reklamace

Jestliže reklamace je shledána oprávněnou, přísluší zákazníkovi odškodnění v následujícím rozsahu:

- u reklamace na poskytovanou službu ve výši proporcionální části měsíční platby za dobu, kdy reklamovaná dílčí služba nebyla řádně poskytována, pokud závada trvala déle než 12 hodin
- u reklamace na vyúčtování ceny ve výši rozdílu mezi správným a chybným vyúčtováním
- u reklamace na zapůjčené zařízení ve výši proporcionální části měsíční platby, kdy zařízení neumožňovalo řádné poskytování dílčí služby.
- u reklamace na odkoupené zařízení bezplatnou opravou nebo výměnou reklamovaného zařízení

Přiznaná částka odškodnění se započte do měsíčního vyúčtování následujícího po vyhodnocení reklamace Poskytovatelem. Pokud by výše měsíčního vyúčtování nepostačovala, buď zbývající částka započtena do následujících vyúčtování. Jestliže však výše odškodnění přesáhne částku 5000 Kč, bude odškodnění jednorázově poukázáno na účet zákazníka.

U reklamací vyhodnocených jako neoprávněné odškodnění zákazníkovi nepřisluší. Poskytovatel nicméně vyvine veškeré úsilí, aby uvedl poskytování služeb v co nejkratší době do bezvadného stavu.

### 4. Ostatní ustanovení

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí smluvních ujednání mezi zákazníkem a Poskytovatelem a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Pokud zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, má právo uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost dnem 4. 4. 2017.