

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ke službám elektronických komunikací poskytovaných koncovým Účastníkům

1. Úvod

Společnost KlokanMobil s.r.o., IČ 03118932 jako Poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací má zájem poskytovat služby bezchybně, včas a vždy v souladu s platnou legislativou a aktuálními Všeobecnými obchodními podmínkami. Pokud však dojde u poskytované služby k nefunkčnosti nebo vadě, může Účastník využít svého práva uplatnit reklamaci:

- na nedodržení kvalitativních parametrů nebo nedostupnost nebo nefunkčnost poskytnuté služby,
- na nesprávné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v daném kalendářním měsíci,

Účastník má nárok na tzv. paušální náhrady, poruší-li Poskytovatel své povinnosti v případech, kdy:

- dojde ke zpoždění nebo zneužití při přenosu služby k jinému poskytovateli (přenos mobilního čísla nebo změna poskytovatele přístupu k internetu),
- poskytovatel nedodrží sjednaný termín instalace služby nebo opravy.

Právo na paušální náhradu může Účastník uplatnit formou reklamace.

K uplatnění reklamace vyplní pravdivě Reklamační formulář a zašle jej Poskytovateli.

2. Podání reklamace

Právo na uplatnění reklamace má:

- Účastník,
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem,
- oprávněný dědic či právní nástupce Účastníka.

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

Reklamaci lze podat

- elektronicky z e-mailové adresy Účastníka na elektronickou adresu zákaznického centra Poskytovatele info@klokanmobil.cz.
- Lze použít **předvypíňný formulář** na webu Poskytovatele www.klokanmobil.cz.

Reklamace 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, čas nebo období reklamované události a co nejpřesnější popis závady.

3. Reklamace na poskytovanou službu

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 2 měsíců** ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Ve svém podání Účastník 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 Účastníka. Do doby obdržení odpovědi od Účastníka se reklamační řízení přerušuje.

Poskytovatel vyřídí reklamaci **do 1 měsíce** od doručení. Vyžaduje-li však vyřízení reklamace projednání se zahraničními poskytovateli, 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 poruchou nebo špatným nastavením koncového zařízení Účastníka, rozhodnutím centrálního orgánu nebo změnou obecně závazných předpisů a jinými okolnostmi, které jsou prokazatelně mimo vliv Poskytovatele.

Poskytovatel provozující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

3.1. Reklamace na vyúčtování ceny

Reklamaci na správnost vyúčtování ceny za služby je nutné podat **do 2 měsíců** od data doručení vyúčtování Účastníkovi, jinak právo na reklamaci zaniká. Účastník v popisu reklamace označí sporné období a konkrétní položky vyúčtování, kterých se podání týká. Poskytovatel námitky Účastníka prověří, Účastníka o výsledku svého šetření informuje, a v případě uznání reklamace jej odškodní podle článku 4. Vyřízení reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

4. Vyřízení reklamace

4.1. Vyřízení reklamace u poskytované služby

Jestliže reklamace je shledána oprávněnou, přísluší Účastníkovi 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.

Přiznaná částka odškodnění se započte do měsíčního vyúčtování následujícího po vyhodnocení reklamace Poskytovatelem. Pokud by výše měsíčního vyúčtování nepostačovala, bude zbývající částka započtena do následujících vyúčtování. Jestliže však výše odškodnění přesáhne částku 5.000,- Kč, bude odškodnění jednorázově poukázáno na autorizovaný účet Účastníka.

U reklamací, které jsou vyhodnoceny jako neoprávněné, odškodnění Účastníkovi nepřísluší. Poskytovatel nicméně vyvine veškeré úsilí, aby uvedl poskytování služeb v co nejkratší době do bezvadného stavu.

4.2. Paušální náhrady

Účastník má právo na paušální náhrady podle vyhlášky 529/2021 Sb. platné od 1.1.2022 ve výši uvedené v následujícím textu. Toto právo může uplatnit podáním reklamace na příslušnou službu.

4.2.1. Náhrada při zpoždění

- Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč.
- Je-li současně převáděno více čísel jednoho Účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle předchozího odstavce.

4.2.2. Náhrada při zneužití

- Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím.

4.2.3. Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- Nedodrží-li Poskytovatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo Poskytovatel internetu ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení.
- Má-li však Poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200,- Kč, náleží Účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1.000,- Kč.
- Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

5. Ostatní ustanovení

- Tento Reklamační řád je nedílnou součástí smluvních ujednání mezi Účastníkem a Poskytovatelem a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.
- Pokud Účastník nesouhlasí s vyřízením reklamace na poskytnuté služby elektronických komunikací, má právo uplatnit námitku u Českého telekomunikačního úřadu.
- V případě, že Účastník s vyřízením reklamace u zařízení potřebného k poskytované službě nesouhlasí, může se obrátit na Českou obchodní inspekci, případně další subjekty, které splňují zákonné požadavky na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.
- V souladu s občanským zákoníkem má Účastník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění oprávněné reklamace zakoupeného zařízení. Právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí záruční lhůty.

6. Platnost a účinnost

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.11. 2024.