

REKLAMAČNÍ ŘÁD MOBILKOM a.s.

Část 1. - reklamace služeb elektronických komunikací

Článek I.

Úvodní ustanovení

Tato část reklamačního řádu upravuje práva a povinnosti účastníků - osob, kterým jsou na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací poskytovány společností MobilKom, a.s. telekomunikační služby - při uplatňování reklamací týkajících se kvality poskytovaných služeb.

Článek II.

Výklad základních pojmů

1. **Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování těchto služeb, nebo směřující proti vyúčtované výši ceny služeb za příslušné zúčtovací období. Reklamace se vždy posuzuje podle obsahu, bez ohledu na její označení.
2. **Služby** - základní a volitelné služby elektronických komunikací poskytované v souladu se Smlouvou.
3. **Účastník** - fyzická nebo právnická osoba, které bylo na základě Žádosti o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Žádost“) přiděleno účastnické číslo a které bylo umožněno využívat služeb sítě.
4. **MobilKom** – společnost MobilKom, a.s. se sídlem Praha 8, Křížíkova čp 237,č.or.36a, PSČ 186 00, IČ: 481 71 000
5. **Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta MobilKomem tak, že její rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, které stanoví zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a další předpisy stanovující podmínky poskytování jednotlivých služeb.
6. **Závada technického nebo provozního charakteru** (dále též jen „Závada“) - stav, který znemožňuje používat telekomunikační zařízení obvyklým způsobem nebo toto užívání ztěžuje, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, nebo může být příčinou nesprávného účtování služeb.
7. **Reklamující** - osoba uplatňující reklamaci
8. **Smlouva** – smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Účastníkem a společností MobilKom, jejíž součástí jsou Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti MobilKom (dále jen „Všeobecné podmínky“) a aktuální ceník služeb společnosti MobilKom

Článek III.

Rozsah odpovědnosti

1. MobilKom odpovídá Účastníkovi (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:
 - i. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
 - ii. služba nebyla poskytnuta v kvalitě, která odpovídá příslušným předpisům, nebo



- iii. pokud cena účtovaná za poskytnutou službu nebyla odpovídající příslušným cenovým předpisům.
2. V souladu s příslušnými právními předpisy MobilKom není povinen poskytovat Účastníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí Služby.
3. V ostatních případech odpovídá MobilKom Účastníkovi za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku porušení povinností MobilKomu, které jsou stanovené v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo a lhůty uplatnění reklamace

1. **Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:** Reklamaci může uplatnit Účastník (v případě právnické osoby osoba oprávněná za právnickou osobu jednat). Třetí osoba může reklamaci uplatnit pouze na základě písemné a ověřené plné moci.
2. **Způsob a místo uplatnění reklamace:** reklamaci je možné uplatnit telefonicky na lince péče o zákazníky, nebo písemně.
3. **Lhůta pro uplatnění reklamace:** Reklamaci na poskytovanou Službu je je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.

Uplynutím lhůty pro podání reklamace právo na její uplatnění zaniká. Případné uplatnění reklamace služeb nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit příslušné vyúčtování služeb v plné výši a do data splatnosti.

Článek V.

Lhůty pro vyřízení reklamací

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamace se vyřizují nejpozději do 30 dnů od doručení reklamace MobilKomu, nebude-li s Účastníkem sjednána lhůta delší. Reklamace se považuje za vyřízenou dnem odeslání zprávy Účastníkovi o vyřízení reklamace.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

1. Pokud MobilKom uzná reklamaci na vyúčtování ceny za oprávněnou, je povinen Účastníkovi vrátit přeplatek či již zaplacenou cenu účtovaných služeb do 15 dní od vyřízení reklamace. V tomto případě je MobilKom povinen částku uhradit formou kreditu do následujícího vyúčtování.
2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí účastníka či zániknutí právnické nebo fyzické osoby) se promlčuje ve lhůtách, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy.

Článek VII.

Stížnosti

MobilKom, a.s.
Křížíkova 237/36a
186 00 Praha 8

IČ: 48171000
DIČ: CZ48171000
P. O. Box 35
187 00 Praha 8

U:fonova linka:
811 811 811
T. 226 237 100
F. 226 237 900

www.ufon.cz



Stížnosti vyřizuje reklamační oddělení společnosti MobilKom

Článek VIII.

Společná a závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád je k nahlédnutí na internetové stránce www.ufon.cz
2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti 14. května 2007

Část 2. - reklamace zboží

Článek I.

Úvodní ustanovení

Tato část reklamačního řádu stanoví práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících při uzavírání kupní smlouvy se společností MobilKom jakožto prodávajícím, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost MobilKomu za vady zboží.

Článek II.

Výklad základních pojmů

1. **Zboží** - jakékoli komunikační zařízení a jejich příslušenství či doplňky, která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi MobilKomem a Kupujícím.
2. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, se kterou MobilKom uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke Zboží.
3. **Zákonná záruka na zboží** – odpovědnost MobilKomu za to, že prodané Zboží po dobu záruky ve Shodě s kupní smlouvou.
4. **Shoda s kupní smlouvou** - Zboží má kvalitu a užité vlastnosti vyžadované právními předpisy, popisované při prodeji nebo uvedené v kupní smlouvě, či má vlastnosti pro dané zboží obvyklé. V opačném případě se jedná o tzv. Rozpor s kupní smlouvou.
5. **Reklamace** - uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí jak uplatnění práv, které vyplývají se Zákonné záruky zboží, tak uplatnění Rozporu s kupní smlouvou.
6. **Reklamující** - oprávněná osoba, která uplatňuje záruku zboží, nebo poukazuje na Rozpor s kupní smlouvou
7. **Autorizovaný servis** - autorizovaný servis, který je oprávněn MobilKomem vykonat opravu zboží. Seznam našich autorizovaných servisů naleznete na www.ufon.cz.

Článek III.

Rozsah odpovědnosti a záruční doba

1. MobilKom je odpovědný za Zboží které prodal a které -
 - a) neodpovídá stanoveným technickým parametrům nebo se neshoduje s uzavřenou kupní smlouvou
 - b) při převzetí nebo v záruční době má vady projevující se Rozporem s kupní smlouvou



MobilKom odpovídá za vady, které se u Zboží objeví v záruční době, která je u nového zboží 24 měsíců, pokud není v Záručním listě uvedena lhůta delší. Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetí Zboží Kupujícím.

2. **Zákonná záruka na zboží se nevztahuje na vady způsobené:**
 - neodborným nebo nesprávným používáním Zboží v rozporu s návodem,
 - nevhodným skladováním Zboží či provozováním Zboží v nevhodných podmínkách (např. překračujících teplotní či vlhkostní limity určené pro používání Zboží),
 - mechanickým poškozením Zboží Kupujícím nebo třetí osobou,
 - obvyklým opotřebením Zboží či uplynutím životnosti nebo doby použitelnosti Zboží,
 - použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství společně se Zbožím,
 - vniknutím cizích látek do Zboží (voda, prach, apod.)

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, místo a způsob jejího uplatnění

1. **osoby oprávněné k uplatnění reklamace** - právo na uplatnění reklamace má Kupující, resp. osoba, která s MobilKomem uzavřela písemnou smlouvu a která se prokáže platným dokladem o koupi Zboží, nebo platným záručním listem
2. **místo a způsob uplatnění reklamace** - účastník má možnost uplatnit reklamaci zboží těmito způsoby -
 - a) prostřednictvím České pošty nebo jiného poskytovatele poštovních či přepravních služeb - zboží je potřeba zaslat na adresu: MobilKom a.s., U Továren 256/14, Praha 10, 102 00.
 - b) u servisních partnerů MobilKomu - seznam je k nahlédnutí na stránkách www.ufon.cz

Pro platnou Reklamaci je potřeba Zboží doručit s platným kupním dokladem nebo s platným záručním listem. Pokud budete Zboží reklamovat prostřednictvím České pošty, je potřeba do balíku přiložit popis konkrétní závady.

Článek V.

Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamaci je třeba uplatnit ve lhůtě bez zbytečného odkladu po zjištění vady Zboží, na kterou se vztahuje Zákonná záruka na zboží, nejpozději však do konce záruční doby.

MobilKom vyřizuje reklamace ve lhůtách, které odpovídají složitosti a technické či administrativní náročnosti, tj.:

1. reklamace se vyřizují do 30 dnů ode dne doručení reklamace (tj. ode dne doručení reklamovaného zboží do MobilKomu)
2. pokud se vyskytne reklamace, kterou bude MobilKom řešit se zahraničními dodavateli, vyhrazuje si MobilKom vyřešit reklamaci do 60 dnů ode dne doručení reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne MobilKom jinak.



*Článek VI.
Stížnosti*

Stížnosti vyřizuje reklamační oddělení společnosti MobilKom

*Článek VII.
Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení*

1. Reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách www.ufon.cz
2. Tento reklamační řád nabývá platnosti 14. května 2007.

