



Reklamacie služeb elektronických komunikací

Článek I.

Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“). Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic, a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Věřte nám, že se budeme snažit vyřešit všechny spory dohodou a k vaší spokojenosti.

Článek II.

Výklad základních pojmů

- **Reklamační** – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamační můžete podat na vyúčtování ceny služby (dále jen „vyúčtování“) nebo na poskytnutou službu.
- **Osoba oprávněná podat reklamaci** – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III.

Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě; nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům; nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamací můžete uplatnit písemně. Reklamační musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo a přesný důvod reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamační se uplatňuje písemně na adresu Vodafone Czech Republic, a.s., Reklamační oddělení, náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. reklamační vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;
2. reklamační předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
3. reklamační týkající se jiných vad poskytnutých služeb se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamační se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamační se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřizování reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamační nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení Vodafone.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamační vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřizování reklamace. Přeplatek či zaplacenou sumu vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše vyúčtování za posledních 6 účtovacích období, lze se dohodnout na jiném způsobu vrácení.
- Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřizené reklamace, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promítuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII.

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatníte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody k částce „K platbě celkem“ uvedenou na vyúčtování služeb vystaveném po vyřizování reklamace (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka vám bude zaslána na vaši poslední známou adresu.

V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušeni služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby (výše slevy je závislá na našem posouzení) nebo po dohodě s vámi poskytneme službu náhradním způsobem.

V ostatních případech odpovídáme za škodu, která vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovených v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Článek VIII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřizováním reklamace nesouhlasíte, máte právo podat námítky proti vyřizování reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí ve všech prodejních Vodafone a na internetové stránce www.vodafone.cz.
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015 a plně nahrazuje Reklamační řád ze dne 23. 5. 2013.

Společnost **Vodafone Czech Republic, a.s.**, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn.: B 6064