

# Reklamační řád společnosti Fast Communication s.r.o. pro služby FastTel (Kredit) a FastMobile (Kredit)

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých Služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamací vad zboží.

## 2. Definice základních pojmů

2.1. Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací FastTel a FastMobile společnosti Fast Communication s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“).

2.2. Pro účely tohoto Reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- a) Reklamační – uplatnění práv Účastníka, vyplývajících ze Smlouvy. Reklamační může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo oproti výši vyúčtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může účastník uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady zboží.
- b) Vadně poskytnutá služba – služba, která byla poskytnuta ze strany Poskytovatele podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby.
- c) Nesprávné vyúčtování – vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu, balíčku či sazby z Ceníku.
- d) Žádava zařízení – stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.
- e) Kupující – fyzická nebo právnická osoba, která si od Poskytovatele zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb, nebo jiné zboží nabízené ze strany Poskytovatele (dále jen „zboží“).

## 3. Typy reklamací, rozsah odpovědnosti Poskytovatele

3.1. Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci:

- a) na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování;
  - b) na poskytnutou Službu v případě vadně poskytnuté Služby, nebo v případě neposkytnutí Služby.
- 3.2. Poskytovatel neodpovídá za Služby poskytované jinými operátory, které si Účastník vybere, ani za kvalitu a obsah Služby, které Účastník odebere. Za veškeré nároky plynoucí ze Služeb jiných operátorů, nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel.
- 3.3. Nad rámec zákonné úpravy Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně, nebo nebyla poskytnuta vůbec.
- 3.4. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u Poskytovatele odpovídá Poskytovatel kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícími bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží Poskytovatel odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné 24 měsíční záruky. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu 6-ti měsíců.

## 4. Způsob a místo uplatnění reklamace

4.1. Reklamační musí být uplatněna v místě sídla Poskytovatele (Prodejce), není-li dále uvedeno jinak.

4.2. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená

4.3. Právo uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nevhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven či prodejní doklad, i bez těchto dokladů je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem.

4.4. Reklamační ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, případně elektronicky prostřednictvím webového formuláře na k tomu určené webové stránce. Poskytovatel může dále určit telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka příjímajícího reklamaci. V případě vady zboží zakoupeného u Poskytovatele se reklamační uplatňuje osobně u Poskytovatele s tím, že reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit.

4.5. Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace.

4.6. Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě.

4.7. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je nutné podat bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

## 5. Lhůta pro podání reklamace

5.1. Reklamační na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem ke druhu poskytnuté Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne prokazatelného vzniku nestandardního stavu.

5.2. Reklamační na poskytnutou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti, rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.

5.3. Reklamační týkající se zakoupeného zboží (koncového zařízení apod.) je nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

## 6. Lhůty pro vyřízení reklamací

6.1. Poskytovatel vyřizuje reklamace ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdelší však do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do 30 dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.

6.2. V případech reklamace vztahujících se ke Službám, které vyžadují projednání se zahraničním Poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

## 7. Lhůty a způsob a vrácení přeplatků cen účtovaných za Služby

7.1. V případě, že je reklamační vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování hledána oprávněnou, má Účastník podle charakteru u vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby.

7.2. Jde-li o právo na vrácení přeplatků nebo navrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je Poskytovatel povinen přeplatek či zaplacené částky vrátit podle okolností buď formou kreditu zohledněného v následujícím měsíčním vyúčtování u Služeb, nebo prostřednictvím dobropisu vystaveného pro takový účel.

## 8. Výjimky ze záruky

8.1. Nárok na uplatnění záruky a reklamace zaniká v případech:

- a) porušení ochranných pečeti a nálepek, pokud na zboží jsou, jakož i poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné uplatnit vůči dopravci),
- b) používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému kancelářskému prostředí,
- c) nevhodné či nevhodně instalace, zacházení, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží,
- d) projevuje-li se závada pouze v software, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použití neautorizovaného software spotřebního materiálu,
- e) poškození zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci ke zboží nebo v rozporu s běžnými podmínkami,
- f) provedení neoprávněného zásahu do zboží, zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajících,
- g) zapojení zboží do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN,
- h) poškození zboží živly.

8.2. V případě neoprávněné reklamace bude prodávající účtovat veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace, opravou a testováním. Zboží bude kupujícímu zasláno zpět na dobírku nebo po zaplacení faktury.

8.3. Proávající si vyhrazuje právo nahradit vadně a neopravitelné zboží za jiné, obdobné se srovnatelnými technickými parametry.

8.4. Proávající není odpovědný za data uložená na pevných discích, flash paměti a jiných médiích, které slouží jako datová úložiště a jsou předmětem nebo součástí reklamovaného souboru zařízení či zboží.

8.5. Při reklamaci značkového zboží u autorizovaných subjektů současně vedle tohoto reklamačního řádu platí též reklamační řády jednotlivých autorizovaných subjektů.

## 9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tento reklamační řád v plném rozsahu nahrazuje veškeré předchozí reklamační řády společnosti Fast Communication s.r.o.

9.2. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době účinnosti tohoto reklamačního řádu.

9.3. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele.

9.4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.9.2013.