

Reklamační řád

Platný od 1. 8. 2018



1. Základní informace	3
2. Postup při reklamaci	3
3. Postup při reklamaci vady SIM karty	3
3.1. Standardní reklamační SIM karty	4
3.2. Reklamační SIM karty s požadavkem na okamžité zaslání SIM karty nové	4
4. Postup při reklamaci vyúčtování Služeb	4
5. Závěrečná ustanovení	4
5.1. Datum účinnosti tohoto Reklamačního řádu	4

GoMobil s.r.o.

Provozovna: IGY Centrum České Budějovice
Sídlo: Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 08220956

podpora@gomobil.cz | 799 505 505 | www.gomobil.cz



1. Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky telekomunikační sítě GoMobil a GoInternet (společně dále jen „GoMobil“). Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka jako příjemce Služeb poskytovaných GoMobil a práva a povinnosti GoMobil. Zákazník tím, že schválil Všeobecné podmínky pro poskytování služeb GoMobil (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád. Tímto Reklamačním řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a GoMobil v případě reklamace Služeb poskytovaných GoMobil a je tedy závazný pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách GoMobil s tím, že Reklamační řád podléhá změnám a stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a GoMobil výslovně upraven tímto Reklamačním řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zák. č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny (když speciálně je popsán postup při reklamaci SIM karty) nebo na poskytovanou Službu (viz. dále).

Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách GoMobil (za prodejny GoMobil ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů GoMobil) a na internetových stránkách www.gomobil.cz a www.gointernet.cz.

2. Postup při reklamaci

GoMobil a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se telekomunikačních služeb sítě GoMobil.

Reklamaci na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit u GoMobil bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit reklamaci jedním z dále uvedených způsobů na Zákaznickém centru GoMobil:

- i. Telefonicky: na čísle +420 799 505 505 (v sekci technická podpora).
- ii. Emailem na adresu: podpora@gomobil.cz (v případě telefonních Služeb)
- iii. Emailem na adresu: podpora@gointernet.cz (v případě Služeb DSL internetu)
- iv. Osobně na kontaktní adrese uvedené na www.gomobil.cz/kontakt/

Při nahlásování reklamace Zákaznickému centru GoMobil je Zákazník povinen uvést:

- i. Jméno, Příjmení / Název Firmy
- ii. Telefonní číslo, jehož se Služba týká / identifikátor přípojky, již se Služba týká (v případě Služeb DSL internetu)
- iii. Telefonní kontaktní číslo
- iv. Popis závady (a buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje)

Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) na zákaznickém centru GoMobil (od okamžiku, který nastane později).

O průběhu reklamace (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

Reklamační vada včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamační vada vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně GoMobil, je GoMobil povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. GoMobil není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. GoMobil nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby, které byly způsobeny:

- i. vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka,
- ii. nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby,
- iii. poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby,
- iv. porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů,
- v. přerušením či omezením poskytování Služby v důsledku přerušení lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným telekomunikačním operátorem.

GoMobil rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména i neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby v důsledku technického výpadku sítí jiných provozovatelů či poruch způsobených okolnostmi vyšší moci.

Ujednáním předchozích odstavců nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení Podmínek, Smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost GoMobil za škodu.

Smlouvy. V případě, kdy Zákazník nesdělí GoMobil v souvislosti s uzavíráním Smlouvy svůj email (např. v případě, kdy by Smlouvu uzavíral telefonicky) sdělí GoMobil Zákazníkovi přístupové údaje do jeho zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil na email Zákazníka poté, co Zákazník GoMobil svůj email dodatečně sdělí. GoMobil je oprávněn učinit ověření toho, zda se skutečně jedná o email sdělený Zákazníkem (např. pomocí ověřovacího kódu zaslání Zákazníkovi prostřednictvím SMS, apod.).

3. Postup při reklamaci vady SIM karty

V případě, kdy je Zákazníkem reklamována vada SIM karty, která byla Zákazníkovi dodána ze strany GoMobil, je Zákazník povinen zaslat reklamovanou SIM kartu GoMobil na adresu GoMobil s.r.o., Planá 67, 370 01 České Budějovice, GoMobil nebo na kontaktní adrese uvedené na www.gomobil.cz/kontakt/, a zároveň GoMobil některým ze způsobů stanovených výše pro reklamaci Služeb sítě GoMobil sdělit, že SIM kartu zasílá z důvodu reklamace vady SIM karty, včetně popisu závady

GoMobil s.r.o.

Provozovna: IGY Centrum České Budějovice

Sídlo: Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 08220956

podpora@gomobil.cz | 799 505 505 | www.gomobil.cz



(a to opět buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje).

3.1. Standardní reklamace SIM karty

Po obdržení reklamované SIM karty a sdělení o reklamaci SIM karty provede GoMobil posouzení reklamace a v případě, že bude reklamace důvodnou, zašle Zákazníkovi na náklady GoMobil novou SIM kartu vztahující se ke stejnému účastnickému číslu a uhradí Zákazníkovi náklady na doručení reklamované SIM karty GoMobil, pokud o uhrazení takových nákladů Zákazník požádá. I v případě, že bude reklamace shledána důvodnou, však budou Zákazníkovi uhrazeny v souvislosti s doručením reklamované SIM karty GoMobil pouze náklady nepřesahující výši nákladů na zaslání reklamované SIM karty GoMobil prostřednictvím doporučeného dopisu na adresu GoMobil, byť by Zákazník doručil GoMobil reklamovanou SIM kartu jiným nákladnějším způsobem.

V případě, že nebude reklamace shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamace Zákazníkovi sdělen. Zákazník je pak povinen sdělit, zda si předmětnou SIM kartu převezme osobně na adrese sídla GoMobil, nebo zda žádá o zaslání SIM karty zpět na dobírku na adresu Zákazníka, kterou GoMobil sdělí. Náklady na zaslání SIM karty zpět na adresu sdělenou Zákazníkem budou Zákazníkovi ze strany GoMobil vyúčtovány dle Ceníku Služeb (dále jen „Ceník“) jinak (v případě, kdy by nebyla částka nákladů na zaslání v Ceníku stanovena) dle aktuálních sazebníků České pošty a Zákazník je povinen tyto náklady uhradit. V případě, že se Zákazník nijak nevyjádří, je GoMobil oprávněn vycházet z toho, že si Zákazník převezme SIM kartu zpět v sídle GoMobil.

3.2. Reklamace SIM karty s požadavkem na okamžitě zaslání SIM karty nové

Zákazník je taktéž oprávněn již při učinění reklamace požádat o to, aby mu byla ihned zaslána SIM karta nová (ještě před tím, než bude jeho reklamace vyřízena).

V takovém případě zašle GoMobil Zákazníkovi na dobírku SIM kartu novou, vztahující se k témuž účastnickému číslu, když Zákazník je však v takovém případě povinen uhradit cenu nové SIM karty dle platného Ceníku GoMobil (jinak ve výši 100,- Kč vč. DPH) a náklady na zaslání nové SIM karty dobírkou prostřednictvím České pošty ve výši dle Ceníku, jinak (v případě, kdy by nebyla částka nákladů na zaslání v Ceníku stanovena) dle aktuálních sazebníků České pošty. GoMobil je oprávněn takové částky vyúčtovat Zákazníkovi předem a odeslat mu takto Zákazníkem požadovanou novou SIM kartu až poté, co budou tyto GoMobil vyúčtované částky Zákazníkem uhrazeny.

Po obdržení reklamované SIM karty, pak opět GoMobil provede posouzení reklamace a v případě, že bude reklamace shledána důvodnou, zašle Zákazníkovi dobropis na částky účtované Zákazníkovi v souvislosti se zasláním nové SIM karty, popř. (v případě, že již byly částky účtované Zákazníkovi v souvislosti se zasláním nové SIM karty Zákazníkem uhrazeny) tyto částky Zákazníkovi vrátí podle pravidel pro vrácení částek Zákazníkovi obsažených dále v tomto Reklamačním řádu (v části Reklamačního řádu týkající se vrácení finančních částek při důvodné reklamaci vyúčtování Služeb). Zákazník má pak opět nárok na úhradu nákladů na doručení reklamované SIM karty GoMobil podle podmínek výše v tomto Reklamačním řádu uvedených pro standardní reklamaci SIM karty.

V případě, že nebude reklamace shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamace Zákazníkovi sdělen, když Zákazník si pak ponechá novou jemu zaslano SIM kartu a je povinen uhradit částky účtované v souvislosti se zasláním nové SIM karty. Reklamovaná SIM

karta, pak však již nebude Zákazníkovi vrácena (s ohledem na to, že SIM karta již byla vylomena, není tato, resp. není žádná vylomená SIM karta, již pro GoMobil znovu použitelná, když navíc nová SIM karta se vztahuje k témuž účastnickému číslu, a Zákazník již obdržel v souvislosti s uzavřenou Smlouvou SIM kartu novou).

4. Postup při reklamaci vyúčtování Služeb

Zákazník má právo písemně uplatnit u GoMobil nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Zjistí-li GoMobil na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamace, a to formou snížení částky v následujícím vyúčtování, a v případě, že nebude takový postup možný (např. v případě ukončení Smlouvy, v případě, kdy by následující vyúčtování bylo doručováno později než 1 měsíc po vyřízení reklamace, v případě, že by výše přeplatku převyšovala následující vyúčtování, apod.) zasláním částky na účet Zákazníka nebo na poslední známou adresu Zákazníka, to vše, pokud nebude dohodnuto se Zákazníkem jinak.

Pokud nebude Zákazník s řešením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu (s adresou internetových stránek www.ctu.cz).

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Datum účinnosti tohoto Reklamačního řádu

Tento reklamační nabývá účinnosti dne 1. 8. 2018.

GoMobil s.r.o.

Provozovna: IGY Centrum České Budějovice

Sídlo: Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 08220956

podpora@gomobil.cz | 799 505 505 | www.gomobil.cz

