



Reklamační řád

Platný od 1. 2. 2026



1. Základní informace	3
2. Postup při reklamaci Služeb	3
3. Postup při reklamaci zařízení	3
4. Postup při reklamaci vady SIM karty, eSIM	4
4.1. Standardní reklamace SIM karty	4
4.2. Reklamace SIM karty s požadavkem na okamžité zaslání SIM karty nové	4
4.3. Reklamace eSIM	4
5. Postup při reklamaci vyúčtování Služeb	5
6. Společná ustanovení k náhradě škody a újmy	5
7. Závěrečná ustanovení	5
7.1. Námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a dozorové orgány	5
7.2. Datum účinnosti tohoto Reklamačního řádu	6



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 za 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 a účinném 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.

GoMobil odpovídá Zákazníkovi (s omezeními níže uváděnými) za poskytované Služby (elektronických komunikací) a jejich vyúčtování, a to pokud: (i) Služba nebyla poskytnutá v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům nebo dohodnuté kvalitě, množství, rozsahu či ceně, (ii) za poskytnutou Službu nebyla správně vyúčtována cena.

2. Postup při reklamaci Služeb

GoMobil a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se telekomunikačních Služeb poskytovaných ze strany 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:

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

Při nahlašování reklamace Zákaznickému centru GoMobil je Zákazník povinen uvést:

- Jméno, Příjmení / Název Firmy
- Telefonní číslo, jehož se Služba týká / identifikátor přípojky, již se Služba týká (v případě Služeb DSL internetu)
- Telefonní kontaktní číslo
- Popis závady (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.

Reklamace 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 reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud 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 přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. GoMobil není povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

3. Postup při reklamaci zařízení

V případě, že má zboží při převzetí vady, má Zákazník právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může Zákazník požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady. Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má Zákazník právo od smlouvy odstoupit. Pokud Zákazník neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu. Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy Zákazníkovi vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě. GoMobil neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním (v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v



jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

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

i. vyplněním formuláře pro reklamaci zařízení a odesláním reklamovaného zařízení na kontaktní adresu uvedenou na www.gomobil.cz/kontakt/

ii. osobně vyplněním formuláře pro reklamaci zařízení na kontaktním místě uvedeném na www.gomobil.cz/kontakt/

Je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je zákazník dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u GoMobil, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Zákazník poté obdrží emailem potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

GoMobil vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se se Zákazníkem výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má Zákazník právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

4. 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 adresu uvedenou na www.gomobil.cz/kontakt, a zároveň GoMobil některým ze způsobů stanoveným výše pro reklamaci Služeb sítě GoMobil sdělit, že SIM kartu zasílá z důvodu reklamace vady SIM karty, včetně popisu závady (a to opět buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje).

I v těchto případech přitom platí, že pokud bylo Službu možno využít jen částečně, nebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně GoMobil, je GoMobil povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. GoMobil není povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.1. 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 kontaktní adrese uvedené na www.gomobil.cz/kontakt, 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 mohou být 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 zákaznickém centru GoMobil, když aktuální telefonní číslo HelpLine je uváděna na internetových stránkách www.gomobil.cz (v případě telefonních Služeb) a www.gointernet.cz (v případě služeb DSL internetu), a když aktuální adresa zákaznického centra GoMobil je uváděna na internetových stránkách www.gomobil.cz.

4.2. Reklamace SIM karty s požadavkem na okamžité 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 či jiné doručovací společnosti 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

GoMobil s.r.o.

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



vztahuje k témuž účastnickému číslu, a Zákazník již obdržel v souvislosti s uzavřenou Smlouvou SIM kartu novou).

4.3. Reklamac eSIM

eSIM je elektronický profil účastnické SIM uložený v koncovém zařízení podporujícím eSIM. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci vady eSIM profilu, pokud vada brání řádnému využívání Služeb.

Za vadu eSIM profilu se považuje zejména, pokud:

- eSIM profil nelze stáhnout nebo aktivovat z důvodů na straně GoMobil nebo jeho dodavatelů;
- eSIM profil je nesprávně přiřazen k účastnickému číslu nebo k objednané Službě;
- po instalaci eSIM profilu se zařízení prokazatelně nedokáže přihlásit do mobilní sítě nebo jsou nefunkční Služby z důvodu vady eSIM profilu.

Za vadu eSIM profilu se nepovažuje zejména, pokud je příčinou nefunkčnosti:

- nekompatibilita koncového zařízení (nepodpora eSIM, regionální omezení, blokáce zařízení apod.);
- softwarová nebo hardwarová závada zařízení, neaktuální software, neautorizované úpravy zařízení nebo zásah do jeho nastavení;
- nesprávný postup instalace nebo užívání na straně Zákazníka (např. přerušení instalace, opakované skenování aktivizačních údajů, odstranění eSIM profilu, reset zařízení).

Pro účely posouzení reklamace je GoMobil oprávněn požádat Zákazníka o doplňující informace nezbytné k ověření funkčnosti eSIM (např. typ zařízení, verzi OS, EID, datum a čas pokusu o aktivaci a případně snímek chybového hlášení).

Je-li reklamac shledána důvodnou, GoMobil bez zbytečného odkladu zajistí nápravu, zejména opětovné zpřístupnění aktivizačních údajů nebo vydání náhradního eSIM profilu; poplatky za vydání náhradní eSIM se v takovém případě neuplatní.

V případě neúspěšné aktivace eSIM z důvodu na straně Zákazníka, vypršení platnosti eSIM profilu nebo ztráty či odcizení zařízení s aktivní eSIM je Zákazník oprávněn požádat o vydání nové eSIM. Vydání nové eSIM podléhá podmínkám a poplatkům dle aktuálního Ceníku.

5. 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.

Reklamac 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 reklamac 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. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Zákazníka není GoMobil povinen uhrazovat Zákazníkům náhradu škody ani jiné újmy, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

6. Společná ustanovení k náhradě škody a újmy

Pokud bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně GoMobil, není GoMobil povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

GoMobil neodpovídá za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty nebo koncového zařízení (modemu), nebo v důsledku těchto skutečností, ani za újmu vzniklou v důsledku vyžazení nebo zneužití hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. GoMobil nijak neodpovídá ani za újmu způsobenou:

- vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka,
- nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby,
- poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby,
- porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů,

Zákazník a GoMobil se dohodli, že GoMobil odpovídá Zákazníkovi za újmu z jedné Služby dle jedné Smlouvy jen do částky ve výši součtu vyúčtování (tj. částek vyúčtovaných ze strany GoMobil Zákazníkovi ve vyúčtováních vystavených ze strany GoMobil za danou Službu, z jejíhož poskytování újma vznikla) za 12 zúčtovacích období bezprostředně předcházejících tomu zúčtovacímu období, v němž došlo k porušení povinností, z níž újma vznikla. Zákazník a GoMobil



se dohodli, že pokud by nebylo možno určit výši částky, do níž GoMobil odpovídá Zákazníkovi za újmu dle věty předcházející, nebo pokud by částka dle věty předcházející převyšovala částku 50.000,- Kč, pak GoMobil odpovídá Zákazníkovi za újmu z jedné Služby dle jedné Smlouvy jen do částky 50.000,- Kč. Výše v čl. 6. tohoto Reklamačního řádu uvedená ujednání o limitaci odpovědnosti GoMobil za újmu se však neuplatní, jedná-li se o povinnost k náhradě újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Zákazník zároveň uvádí, že zároveň celková předvídatelná úhrnná újma, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti s jednou Službou dle jedné Smlouvy činí maximálně částku 50.000,- Kč (když se přitom dohodou Zákazníka a GoMobil vylučuje povinnost GoMobil nahradit Zákazníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat). Ujednáním předcházejících vět tohoto čl. 6 Reklamačního řádu nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost GoMobil za újmu v menším rozsahu (či odpovědnost GoMobil za újmu vylučovala), když ujednání předcházející věty odpovědnost GoMobil za újmu limituje, avšak nesměřuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec ani nad limitace stanovené jinými smluvními ujednáními. Veškerá újma způsobená v souvislosti se Smlouvou se nahrazuje v penězích.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a dozorové orgány

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).

Zákazník, který uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (s adresou internetových stránek www.ctu.cz). Činnost GoMobil při poskytování služeb elektronických komunikací podléhá dohledu Českého telekomunikačního úřadu.

Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze s výjimkou výše uvedenou řešit mimosoudní nebo správní řízením.

7.2. Datum účinnosti tohoto Reklamačního řádu

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 2. 2026 a nahrazuje dosavadní Reklamační řád. Tento Reklamační řád se vztahuje i na smluvní vztahy vzniklé před nabytím jeho účinnosti, když GoMobil vyrozuměl v souladu se zákonem Zákazníky o změně Reklamačního řádu.

GoMobil s.r.o.

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

