



Příloha č.4 Reklamační řád telekomunikačních služeb společnosti SIPhone s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento dokument definuje způsob uplatňování a vyřizování případných reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností SIPhone s.r.o. (dále Poskytovatel) a s nimi souvisejících činností.
- 1.2. Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva).
- 1.3. Práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování veřejné telefonní služby společností SIPhone s.r.o. dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“.
- 1.4. Poskytovatel řeší reklamace poskytovaných služeb podle obecně závazných právních předpisů.

2. Vymezení základních pojmů

2.1. Reklamace

- 2.1.1. Reklamací se rozumí uplatnění práv Účastníků z odpovědnosti Poskytovatele za vady, kterými jsou nedodržení sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti služby nebo chybné vyúčtování ceny služby poskytované na základě smluvního vztahu Poskytovatele a Účastníka.

2.2. Vadně poskytnutá služba

- 2.2.1. Je služba poskytnutá v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

3. Reklamace vad způsobených nedodržením sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti služby

3.1. Právo a způsob uplatnění Reklamace

- 3.1.1. Právo na uplatnění reklamace má Účastník nebo jím pověřená osoba. Právo uplatnit reklamaci vzniká v případě vadně poskytnuté služby nebo neposkytnutí služby vůbec.
- 3.1.2. Účastník reklamaci uplatňuje:
 - telefonicky na telefonním čísle (+420) 226 238 989
 - písemně na adrese: SIPhone s.r.o., Boleslavská 7, Praha 3, 130 00
 - faxem na na tel. čísle (+420) 226 238 990,
 - elektronickou poštou na adrese info@siphone.cz.
- 3.1.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny telefonního resp. faxového čísla, kterou však předem v přiměřené lhůtě oznámí Účastníkovi vhodným způsobem.
- 3.1.4. Účastník je povinen sám zajistit řešení problémů své vlastní místní telekomunikační a počítačové sítě. Poskytovatel odpovídá za připojení k rozhraní koncového zařízení přípojného okruhu nebo k rozhraní směrovače Poskytovatele. Je-li dodavatelem přípojného okruhu třetí strana, se kterou uzavřel smlouvu přímo Účastník, Poskytovatel za trasu ke koncovému zařízení neodpovídá.



3.1.5. Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady i informace o evidenčním čísle smlouvy týkající se využívání reklamované služby spolu s uvedením data, hodiny podání zprávy a jména a funkce osob, která ji za Účastníka ústně podala, včetně stanovení formy zpětného kontaktu.

3.2. Vyřizování Reklamací

3.2.1. Poskytovatel je povinen po obdržení Reklamace:

- potvrdit písemně příjem Reklamace,
- vyřídit Reklamaci v zákonem stanovené lhůtě,
- písemně oznámit Účastníkovi výsledek reklamačního řízení.

3.2.2. Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu.

3.2.3. Poskytovatel ručí za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění.

3.2.4. Účastníkovi může být v případě kladného vyřízení Reklamace přiznán nárok na slevu.

4. Reklamace proforma faktur a faktur

4.1. Právo uplatnění Reklamace má Účastník nebo jím pověřená osoba.

4.2. Reklamace proforma faktur a faktur uplatňuje Účastník:

- telefonicky na telefonním čísle (+420) 226 238 989,
- písemně na adrese: SIPhone s.r.o., Boleslavská 7, 130 00 Praha 3,
- faxem na tel. čísle (+420) 226 238 990,
- elektronickou poštou na adrese [info@siphone.cz.](mailto:info@siphone.cz),

4.3. to vše nejpozději do tří dnů od obdržení proforma faktur a faktur s uvedením důvodu reklamace.

4.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny telefonního resp. faxového čísla, kterou však předem v přiměřené lhůtě oznámí Účastníkovi vhodným způsobem.

4.5. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti proforma faktur a faktur.

4.6. Poskytovatel rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace, a o výsledku informuje vhodnou formou Účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

4.7. Účastníkovi může být v případě kladného vyřízení Reklamace přiznán nárok na slevu.

4.8. Jestliže Účastník nesouhlasí se závěry reklamačního řízení, je oprávněn podat námitku bez zbytečného odkladu po doručení výsledku řízení, a to u místně příslušného orgánu státní správy telekomunikací, tj. u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 9.3.2010. Poskytovatel je oprávněn Reklamační řád průběžně doplňovat nebo jinak měnit s tím, že je povinen umožnit Účastníkovi seznámit se s každou provedenou změnou.