

Reklamacie mobilních telekomunikačních služeb

- Reklamacie
- Reklamační řád

Když se vám nezdá výše úhrady na vaší faktuře, můžete podat reklamaci.

V reklamaci se můžete ohradit proti **rozsahu, kvalitě i ceně** poskytnuté **služby** nebo prodaného **zboží**. Reklamovat můžete například nesrovnalosti ve vyúčtování, anebo když vám nebyla zohledněna služba, kterou jste si objednali v akci.

Reklamacie vystaveného vyúčtování uplatníte kterýmkoliv z následujících způsobů:

- telefonicky na lince **pro zákazníky 226 539 539**
- Napište nám: **helpdesk@skylab.cz**
- písemně na adrese:
SKYLAB spol. s r. o., Reklamační oddělení, Zakouřilova 1170/16, 149 00 Praha 4 - Chodov
- **osobně** na naší adrese

Průběh reklamace

Lhůty pro uplatnění reklamace stanoví § 64 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně dalších zákonů. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, **nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání platebního dokladu**, jinak právo reklamovat zaniká.

Ze zákona **nemá** podání reklamace **odkladný účinek** na povinnost **uhradit vyúčtování** ve lhůtě splatnosti.

Pro vyřízení reklamace je zákonem stanovena **lhůta 30 dnů**, ve složitých případech 60 dnů, u roamingových operátorů až 90 dnů. Naše společnost se ale snaží vyřizovat reklamace svých klientů v podstatně **kratší lhůtě**. Vyřízení reklamace je směřováno **výhradně** na účastníka.

Reklamační řád mobilních telekomunikačních služeb společnosti SKYLAB spol. s r. o.
(upravující bod č. 9 Všeobecných podmínek pro poskytování veřejných dostupných služeb elektronických komunikací pro mobilní telekomunikační služby)
Účinnost: 1. 11. 2010

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákona č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a předpisů společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336, společnosti SKYLAB spol s r.o., IČ 25790943 (dále jen SKYLAB).

Článek I.

Úvodní ustanovení

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

Článek II.

Výklad základních pojmů

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený ve VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SKYLAB SPOL. S R.O. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

1. **Reklamacce** - uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamacce může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti SKYLAB za vady zboží.
2. **Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta ze strany SKYLAB podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby. Za vadně poskytnutou Službu se dále považuje i porušení povinnosti SKYLAB včas doručit vyúčtování v souladu Všeobecnými podmínkami a Smlouvou.
3. **Nesprávné vyúčtování** – vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu (cenového plánu), balíčku či sazby z Ceníku.
4. **Závada 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.
5. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od SKYLAB zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany SKYLAB (dále jen „zboží“).

Článek III.

Typy reklamací, rozsah odpovědnosti SKYLAB

1. Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci
 - a) na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování
 - b) na poskytovanou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby
2. SKYLAB neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli, které si Účastník vybere např. prostřednictvím přístupu CS nebo CPS, ani za kvalitu a obsah Služby třetích stran. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel.
3. Nad rámec zákonné úpravy SKYLAB neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
4. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u SKYLAB viz Všeobecné obchodní podmínky čl. IX. Reklamacce

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamacce, způsob a místo uplatnění

1. Právo na uplatnění reklamacce ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická osoba, která se SKYLAB uzavřela ohledně poskytování Služeb smlouvou, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Uplatnit reklamaci může případně i Uživatel, pokud tak nemůže učinit sám Účastník ani prostřednictvím svého zástupce.
2. Právo na uplatnění reklamacce zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamacce je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamacce, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nutným dokladem záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad.
3. Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, elektronicky nebo ústně osobním jednáním v prodejně. SKYLAB může dále určit telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamaci.

4. Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.
5. Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.
6. Nevyhoví-li SKYLAB reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ 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.

Článek V.

Lhůty pro podání reklamace

1. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u SKYLAB bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby.
2. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.
3. Reklamaci týkající se zakoupeného zboží (koncového zařízení apod.) je nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

Článek VI.

Lhůty pro vyřizování reklamací

1. SKYLAB vyřizuje reklamace ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do 30 dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.
2. V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání se zahraničním poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se SKYLAB s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

Článek VII.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za Služby

1. V případě, že je reklamace vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má účastník podle charakteru vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby.
2. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je SKYLAB povinna přeplatek či zaplacené částky vrátit podle okolností buď formou kreditu zohledněného v následujícím měsíčním vyúčtování u Služeb, nebo prostřednictvím dobropisu vystaveného pro takový účel.