

Reklamační řád pro reklamaci poskytnutých služeb elektronických komunikací

Obchodní firma: **NetVoice s.r.o.**
Sídlo: Pobřežní 249/46, Karlín, 186 00 Praha 8
Identifikační číslo: 27592570
DIČ: CZ27592570
Kontaktní e-mail: netvoice@netvoice.cz

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117545 (dále jen „**Poskytovatel**“)

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatňování práv Účastníka v souvislosti s odpovědností Poskytovatele za vady služeb elektronických komunikací.
2. Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě smlouvy tvořené následujícími dokumenty:
 - smlouva (příp. potvrzení o obsahu smlouvy);
 - ceník služeb;
 - podmínky služby a tarifů;
 - všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
 - podmínky doplňkových služeb.
3. Plnění Poskytovatele je vadné v případě, že:
 - kvalita či rozsah služby neodpovídá smlouvě nebo právním předpisům;
 - vyúčtování služby neodpovídá smlouvě nebo právním předpisům.
4. Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:
 - Informování Poskytovatele telefonicky, e-mailem či písemně.
 - Uvedení identifikačních údajů Účastníka, telefonního čísla a přesného důvodu reklamace.
5. Lhůty pro uplatnění reklamace jsou následující:
 - 5.1. Vyúčtování ceny

Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel, 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 oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
 - 5.2. Poskytnuté služby

Reklamaci na poskytovanou službu je Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do **2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby**, jinak právo zanikne.
6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do **1 měsíce ode dne doručení reklamace**. Vyžaduje-li vyřízení

reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do **2 měsíců ode dne jejího doručení**. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

7. V případě oprávněné reklamace na vyúčtování ceny je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi do **1 měsíce od vyřízení reklamace** na kredit vedený u Poskytovatele, nebo převodem na účet, který Účastník Poskytovateli pro tento účel sdělí.
8. Po splnění povinností a uspokojení práv Uživatele dle předchozího článku není Poskytovatel uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby.
9. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen **zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu** nebo po dohodě s Účastníkem **zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem**. Poskytovatel není povinen nahradit jejím Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
10. V případě, že Účastník s vyřízením reklamace nesouhlasí, má právo podat námitky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od _____ 2016.