

Reklamační řád

pro poskytování služeb elektronických komunikací SENIOR

1. Úvod

Společnost Quadruple jako Poskytovatel má zájem poskytovat služby plně v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami. Pokud dojde přesto k vadě poskytované služby, může zákazník využít svého práva uplatnit reklamaci vůči

- kvalitativním parametrům poskytnuté služby
- nesprávnému vyúčtování ceny za poskytnuté služby v daném kalendářním měsíci

2. Podání reklamace

Právo na uplatnění reklamace má:

- a) zákazník;
- b) v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem;
- c) oprávněný dědic či právní nástupce účastníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně se zákazníkem, resp. s osobou zmocněnou či oprávněnou.

Reklamaci lze podat písemně na doručovací adresu Poskytovatele

Quadruple, a.s., Vinohradská 184, 130 00 Praha 10

nebo elektronicky z kontaktní adresy zákazníka na elektronickou adresu Poskytovatele

info@senior-mobil.cz, reklamace@senior-mobil.cz

Reklamace musí vždy obsahovat jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, jeho telefonní číslo, označení, zda se jedná o reklamaci kvality služby, ceny nebo zařízení, čas nebo období reklamované události a co nej přesnější popis závady.

2.1 Reklamace na poskytovanou službu

Reklamaci je nutné podat co nejdříve, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Ve svém podání zákazník uvede, kdy byla závada zjištěna, čím se projevovала, jak dlouho trvala a případně další informace důležité pro její posouzení. Pokud bude Poskytovatel potřebovat doplnění informací o závadě, vyžádá si je neprodleně na kontaktní adrese zákazníka. Do doby obdržení odpovědi od zákazníka se reklamační řízení přerušuje.

Provozovatel vyřídí reklamaci do 1 měsíce od doručení. Vyžaduje-li však vyřízení reklamace projednání se zahraničními provozovateli, může být lhůta prodloužena maximálně na 2 měsíce.

Poskytovatel uzná reklamaci jako oprávněnou, pokud službu neposkytl v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo služba neodpovídala platným právním předpisům. Neodpovídá však za vadu služby, pokud byla způsobena poruchou nebo špatným nastavením koncového zařízení zákazníka, rozhodnutím centrálního orgánu nebo změnou obecně závazných předpisů a jinými okolnostmi, které jsou prokazatelně mimo vliv Poskytovatele.

Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu, která dle názoru zákazníka vznikla tím, že služba nebyla v danou dobu poskytována plně nebo ve sjednané kvalitě.

2.2 Reklamace na vyúčtování ceny

Reklamaci na správnost vyúčtování ceny za služby je nutné podat do 2 měsíců od data doručení vyúčtování na kontaktní adresu zákazníka. Zákazník označí sporné období a konkrétní položky vyúčtování, kterých se podání týká. Provozovatel námitky zákazníka ověří, zákazníka o výsledku svého šetření informuje a v případě uznání reklamace jej odškodní podle článku 3. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

3. Vyřízení reklamace

Jestliže reklamace je shledána oprávněnou, přísluší zákazníkovi odškodnění v následujícím rozsahu:

o u reklamace na poskytovanou službu ve výši proporcionální části měsíční platby za dobu, kdy reklamovaná dílčí služba nebyla řádně poskytována, pokud závada trvala déle než 12 hodin

o u reklamace na vyúčtování ceny ve výši rozdílu mezi správným a chybným vyúčtováním

Přiznaná částka odškodnění se započte do měsíčního vyúčtování následujícího po vyhodnocení reklamace Provozovatelem. Pokud by výše měsíčního vyúčtování nepostačovala, bude zbývající částka započtena do následujících vyúčtování. Jestliže však výše odškodnění přesáhne částku 5000 Kč, bude odškodnění jednorázově poukázáno na autorizovaný účet zákazníka.

U reklamací, které jsou vyhodnoceny jako neoprávněné, odškodnění zákazníkovi nepřísluší. Provozovatel nicméně vyvine veškeré úsilí, aby uvedl poskytování služeb v co nejkratší době do bezvadného stavu.

4. Ostatní ustanovení

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí smluvních ujednání mezi zákazníkem a Poskytovatelem a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Pokud zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, má právo uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost dnem 1. 2. 2017