

## **Reklamační řád společnosti MODRA SIMKA s účinností od 1. 4. 2018**

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností MODRA SIMKA, se sídlem Ostrava, Hrabákova 1861/1, PSČ 702 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B Vložka 11021, IČ 068 98 661, DIČ CZ 068 98 661 (dále jen "MODRA SIMKA"), která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právníkou osobou zajišťující síť elektronických komunikací a poskytující jejich prostřednictvím služby elektronických komunikací.

### **Článek I. Úvodní ustanovení**

1.1 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**

2.1 Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb společnosti MODRA SIMKA (dále jen „Všeobecné podmínky“), případně v Definici pojmů - MODRA SIMKA.

2.2 Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

- i) Reklamacie - uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamacie 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 MODRA SIMKA za vady zboží.
- ii) Vadně poskytnutá služba - služba, která byla poskytnuta ze strany MODRA SIMKA 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 MODRA SIMKA včas doručit vyúčtování v souladu dle Všeobecných podmínek.
- iii) 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.
- iv) 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.
- v) Kupující - fyzická nebo právnická osoba, která si od MODRA SIMKA zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany MODRA SIMKA (dále jen „zboží“).

### **Článek III. Typy reklamací, rozsah odpovědnosti MODRA SIMKA**

3.1 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.

3.2 MODRA SIMKA neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel.

3.3 Nad rámec zákonné úpravy MODRA SIMKA neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

3.4 Ve vztahu ke zboží zakoupenému u MODRA SIMKA odpovídá MODRA SIMKA kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady, které mělo zboží při převzetí MODRA SIMKA odpovídá v rozsahu zákonné odpovědnosti za vady zboží,

a to po dobu 24 měsíců či výslovně smluvené záruky. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla po jeho převzetí v důsledku ztráty, opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti měsíců. V případě ztráty, opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu do SIM karty či zařízení dodané MODRA SIMKA, má MODRA SIMKA právo na náhradu takovéto škody a i případné nahrazení SIM karty či zařízení dle platného Ceníku.

#### **Článek IV. Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění**

- 4.1 Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická osoba, která s MODRA SIMKA uzavřela ohledně poskytování Služeb smlouvu, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená
- 4.2 Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem Smlouva, záruční list pokud byl vystaven, či prodejní doklad, i bez těchto dokladů je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem.
- 4.3 Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, nebo ústně osobním jednáním v kontaktním místě MODRA SIMKA. MODRA SIMKA může dále určit telefonní číslo pro uplatňování reklamaci 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. V případě vady zboží zakoupeného od MODRA SIMKA se reklamace uplatňuje osobně v provozovně MODRA SIMKA s tím, že reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit.
- 4.4 Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.
- 4.5 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.
- 4.6 Nevyhoví-li MODRA SIMKA 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 nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

#### **Článek V. Lhůty pro podání reklamace**

- 5.1 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u MODRA SIMKA 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.
- 5.2 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.

#### **Článek VI. Lhůty pro vyřizování reklamací**

- 6.1 MODRA SIMKA 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.
- 6.2 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 MODRA SIMKA s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

#### **Článek VII. Lhůty a způsoby vracení přeplatků cen účtovaných za Služby**

- 7.1 V případě, že je reklamáce 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.
- 7.2 Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamáce a není-li výslovně dohodnuto jinak, je MODRA SIMKA povinna přeplatek vrátit prostřednictvím dobropisu vystaveného pro takový účel.

### **Článek VIII. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

- 8.1 Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamáce podané v době jeho účinnosti.
- 8.2 Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí v provozovně MODRA SIMKA na internetových stránkách MODRA SIMKA [www.modrasimka.cz](http://www.modrasimka.cz).
- 8.3 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 4. 2018

Dominik Kotula – člen představenstva  
Ing. Jiří Geissler – člen představenstva