



# Reklamační řád

platný od 1. 5. 2015

# Obsah

1. Základní informace .....	2
2. Postup při reklamaci Služeb sítě RELAX MOBIL .....	2
3. Postup při reklamaci vady SIM karty .....	2
4. Standardní reklamační SIM karty .....	2
5. Reklamační SIM karty s požadavkem na okamžité zaslání SIM karty nové .....	2
6. Postup při reklamaci vyúčtování Služeb .....	3

## 1. Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky telekomunikační sítě RELAX MOBIL (dále jen „RELAX MOBIL“). Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka jako příjemce Služeb poskytovaných RELAX MOBIL a práva a povinnosti RELAX MOBIL. Zákazník tím, že schválil Všeobecné podmínky pro poskytování služeb RELAX MOBIL (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád. Tímto Reklamačním řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a RELAX MOBIL v případě reklamační Služeb poskytovaných RELAX MOBIL a je tedy závazný pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách RELAX MOBIL s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a RELAX MOBIL výslovně upraven tímto Reklamačním řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zák. č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny (když speciálně je popsán postup při reklamaci SIM karty) nebo na poskytovanou Službu (viz. dále).

Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách RELAX MOBIL (za prodejny RELAX MOBIL ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů RELAX MOBIL) a na internetových stránkách [www.relaxmobil.cz](http://www.relaxmobil.cz).

## 2. Postup při reklamaci Služeb sítě RELAX MOBIL

RELAX MOBIL a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se telekomunikačních služeb sítě RELAX MOBIL.

Reklamací na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit u RELAX MOBIL bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z dále uvedených způsobů na zákaznickém centru Relax Mobil s.r.o.:

- Telefonicky: na čísle +420 840 999 888 (v sekci technická podpora).
- e-mailem na adresu: [info@relaxmobil.cz](mailto:info@relaxmobil.cz)
- osobně na adrese: Relax Mobil s.r.o., Planá 67, 370 01 České Budějovice, RELAX MOBIL

Při nahlásování reklamačnímu centru Relax Mobil s.r.o. je Zákazník povinen uvést:

- Jméno, Příjmení / Název Firmy
- Telefonní číslo
- Telefonní kontaktní číslo
- Popis závady (a buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje)

Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) na zákaznickém centru Relax Mobil s.r.o. (od okamžiku, který nastane později).

O průběhu reklamační (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamační, pokud se RELAX MOBIL se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamační vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamační, pokud se RELAX MOBIL se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně RELAX

MOBIL, je RELAX MOBIL povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. RELAX MOBIL není povinen nahradit Zákazníkovi újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. RELAX MOBIL nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby, které byly způsobeny:

- vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka,
- nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby,
- poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby,
- porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů,
- přerušením či omezením poskytování Služby v důsledku přerušení lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným telekomunikačním operátorem.

RELAX MOBIL rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby újmu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména i neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby v důsledku technického výpadku sítí jiných provozovatelů či poruch způsobených okolnostmi vyšší moci.

Ujednáním předchozích odstavců nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení Podmínek, Smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost RELAX MOBIL za újmu.

## 3. Postup při reklamaci vady SIM karty

V případě, kdy je Zákazníkem reklamována vada SIM karty, která byla Zákazníkovi dodána ze strany RELAX MOBIL, je Zákazník povinen zaslat reklamovanou SIM kartu RELAX MOBILu na adresu Relax Mobil s.r.o., Planá 67, 370 01 České Budějovice, RELAX MOBIL, a zároveň RELAX MOBILu některým ze způsobů stanovených výše pro reklamaci Služeb sítě RELAX MOBIL sdělit, že SIM kartu zasílá z důvodu reklamační vady SIM karty, včetně popisu závady (a to opět buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje).

## 4. Standardní reklamační SIM karty

Po obdržení reklamované SIM karty a sdělení o reklamaci SIM karty provede RELAX MOBIL posouzení reklamační a v případě, že bude reklamační důvodnou, zašle Zákazníkovi na náklady RELAX MOBILu novou SIM kartu vztahující se ke stejnému účastnickému číslu a uhradí Zákazníkovi náklady na doručení reklamované SIM karty RELAX MOBILu, pokud o uhrazení takových nákladů Zákazník požádá. I v případě, že bude reklamační shledána důvodnou, však budou Zákazníkovi uhrazeny v souvislosti s doručením reklamované SIM karty RELAX MOBILu pouze náklady nepřesahující výši nákladů na zaslání reklamované SIM karty RELAX MOBILu prostřednictvím doporučeného dopisu na adresu RELAX MOBILu, byť by Zákazník doručil RELAX MOBILu reklamovanou SIM kartu jiným nákladnějším způsobem.

V případě, že nebude reklamační shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamační Zákazníkovi sdělen. Zákazník je pak povinen sdělit, zda si předmětnou SIM kartu převezme osobně na adrese sídla RELAX MOBILu, nebo zda žádá o zaslání SIM karty zpět na dobírku na adresu Zákazníka, kterou RELAX MOBILu sdělí. Náklady na zaslání SIM karty zpět na adresu sdělenou Zákazníkem budou Zákazníkovi ze strany RELAX MOBILu vyúčtovány dle Ceníku Služeb (dále jen „Ceník“) jinak (v případě, kdy by nebyla částka nákladů na zaslání v Ceníku stanovena) dle aktuálních sazebníků České pošty a Zákazník je povinen tyto náklady uhradit. V případě, že se Zákazník nijak nevyjádří, je RELAX MOBIL oprávněn vycházet z toho, že si Zákazník převezme SIM kartu zpět v sídle RELAX MOBIL.

## 5. Reklamační SIM karty s požadavkem na okamžité zaslání SIM karty nové

Zákazník je taktéž oprávněn již při učinění reklamační požádat o to, aby mu byla ihned zaslána SIM karta nová (ještě před tím, než bude jeho reklamační vyřízena).

V takovém případě zašle RELAX MOBIL Zákazníkovi na dobírku SIM kartu novou, vztahující se k témuž účastnickému číslu, když Zákazník je však v takovém případě povinen uhradit cenu nové SIM karty dle platného Ceníku RELAX MOBILu (jinak ve výši 100,- Kč vč. DPH) a náklady na zaslání nové SIM karty dobírkou prostřednictvím České pošty ve výši dle Ceníku, jinak (v případě, kdy by nebyla částka nákladů na zaslání v Ceníku stanovena) dle aktuálních sazebníků České pošty. RELAX MOBIL je oprávněn takové částky vyúčtovat Zákazníkovi předem a odeslat mu takto Zákazníkem požadovanou novou SIM kartu až poté, co budou tyto RELAX MOBILem vyúčtované částky Zákazníkem uhrazeny.

Po obdržení reklamované SIM karty, pak opět RELAX MOBIL provede posouzení reklamační a v případě, že bude reklamační shledána důvodnou, zašle Zákazníkovi dobropis na částky účtované Zákazníkovi v souvislosti se zasláním nové SIM karty, popř. (v případě, že již byly částky účtované Zákazníkovi v souvislosti se zasláním nové SIM karty Zákazníkem uhrazeny) tyto částky Zákazníkovi vrátí podle pravidel pro vrácení částek Zákazníkovi obsažených dále v tomto Reklamačním řádu (v části

Reklamačního řádu týkající se vrácení finančních částek při důvodné reklamaci vyúčtování Služeb). Zákazník má pak opět nárok na úhradu nákladů na doručení reklamované SIM karty RELAX MOBILu podle podmínek výše v tomto Reklamačním řádu uvedených pro standardní reklamaci SIM karty.

V případě, že nebude reklamační shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamační Zákazníkovi sdělen, když Zákazník si pak ponechá novou jemu zaslouanou SIM kartu a je povinen uhradit částky účtované v souvislosti se zasláním nové SIM karty. Reklamovaná SIM karta, pak však již nebude Zákazníkovi vrácena (s ohledem na to, že SIM karta již byla vylomena, není tato, resp. není žádná vylomena SIM karta, již pro RELAX MOBIL znovu použitelná, když navíc nová SIM karta se vztahuje k témuž účastnickému číslu, a Zákazník již obdržel v souvislosti s uzavřenou Smlouvou SIM kartu novou).

## 6. Postup při reklamaci vyúčtování Služeb

Zákazník má právo písemně uplatnit u RELAX MOBIL nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník 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 Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

Reklamační musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamační, pokud se RELAX MOBIL se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamační vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamační, pokud se RELAX MOBIL se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Zjistí-li RELAX MOBIL na základě reklamační, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamační, a to formou snížení částky v následujícím vyúčtování, a v případě, že nebude takový postup možný (např. v případě ukončení Smlouvy, v případě, kdy by následující vyúčtování bylo doručováno později než 1 měsíc po vyřízení reklamační, v případě, že by výše přeplatku převyšovala následující vyúčtování, apod.) zasláním částky na účet Zákazníka nebo na poslední známou adresu Zákazníka, to vše, pokud nebude dohodnuto se Zákazníkem jinak.

Pokud nebude Zákazník s řešením reklamační souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamační uplatnit námitky proti vyřízení reklamační u Českého telekomunikačního úřadu.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 5. 2015.



Jiří Malecha

Relax Mobil s.r.o.