

Reklamační řád NISATEL

Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky telekomunikační sítě NISATEL (dále jen „NISATEL“). Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka jako příjemce a Služeb poskytovaných NISATEL. Zákazník tím, že schválí Všeobecné podmínky pro poskytování služeb NISATEL (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád, který upravuje vzájemné vztahy Zákazníka a NISATEL v případě reklamace Služeb poskytovaných a je tedy závazný pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na www.NISATEL.cz s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a NISATEL 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).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 11. 2014.

Postup při reklamaci Služeb sítě NISATEL

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

Reklamaci na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit u NISATEL bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne nahlášení vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z dále uvedených způsobů na zákaznickém centru NISATEL:

- Telefonicky: na čísle uvedeném na stránkách www.nisatel.cz (v sekci technická podpora).
- emailem vyplněním reklamačního formuláře v zákaznickém centru, který je na stránkách www.nisatel.cz

Při nahlásování reklamace je zákazník povinen uvést tyto údaje

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 NISATEL (od okamžiku, který nastane později).

-O průběhu reklamace (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

-Reklamační vada odstraněná musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se NISATEL se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamační vada vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se NISATEL 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 NISATEL, je NISATEL povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. NISATEL není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. NISATEL nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby, které byly způsobeny:

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

NISATEL rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolnosti 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 NISATEL za škodu.

Postup při reklamaci vady SIM karty

V případě, kdy je Zákazníkem reklamována vada SIM karty, která byla Zákazníkovi dodána ze strany NISATEL, je Zákazník povinen zaslat reklamovanou SIM kartu NISATEL na adresu KPSYSTEM, NISATEL, Arbesova 45, Jablonec nad Nisou, 46604 a zároveň NISATEL některým ze způsobů stanoveným výše pro reklamaci Služeb sítě sdělit, že SIM kartu zaslal z důvodu reklamace vady SIM karty, včetně popisu závady (a to opět buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje).

Standardní reklamace SIM karty

-Po obdržení reklamované SIM karty a sdělení o reklamaci SIM karty provede NISATEL posouzení reklamace a v případě, že bude reklamační důvodnou, zašle Zákazníkovi na náklady NISATEL novou SIM kartu vztahující se ke stejnému účastnickému číslu a uhradí Zákazníkovi náklady na doručení reklamované SIM karty NISATEL, 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 NISATEL pouze náklady nepřesahující výši nákladů na zaslání reklamované SIM karty NISATEL prostřednictvím doporučeného dopisu na adresu NISATEL, byť by Zákazník doručil NISATEL reklamovanou SIM kartu jiným nákladnějším způsobem.

-V případě, že nebude reklamační shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamace Zákazníkovi sděleno oznámením o zaslání SIM karty zpět na dobírku na adresu Zákazníka, kterou uvedl v reklamačním listu. Náklady na zaslání SIM karty zpět na adresu sdělenou Zákazníkem budou Zákazníkovi ze strany NISATEL 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.

Reklamace SIM karty s požadavkem na okamžité zaslání SIM karty nové

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

V takovém případě zašle NISATEL 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 NISATEL 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. NISATEL je oprávněn takové částky vyúčtovat Zákazníkovi předem a odeslat mu takto Zákazníkem požadovanou novou SIM kartu až poté, co budou tyto NISATEL vyúčtované částky Zákazníkem uhrazeny.

Po obdržení reklamované SIM karty NISATEL provede posouzení reklamace a v případě, že bude reklamace 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 NISATEL podle podmínek výše v tomto Reklamačním řádu uvedených pro standardní Reklamační řád NISATEL reklamaci SIM karty.

-V případě, že nebude reklamace shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamace Zákazníkovi sdělen, když Zákazník si pak ponechá novou jemu zaslou 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 vylomená SIM karta, již pro NISATEL 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).

Postup při reklamaci vyúčtování Služeb

Zákazník má právo písemně uplatnit u NISATEL nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Reklamací 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 reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

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

Zjistí-li NISATEL na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamace, 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 reklamace, 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 reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.