

Reklamační řád služeb NETBOX® (reklamace služeb a lhůty pro jejich uplatnění)

– výňatek z platných Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě NETBOX®

Tento reklamační řád je výňatkem ze Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě NETBOX®, jejichž poskytovatelem je společnost SMART Comp. a. s., se sídlem Brno, Jezuitská 3, IČO: 25517767 (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217, ve znění jeho změny, uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“).

REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu) nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
2. Veškeré reklamace musí být uplatněny písemně na adrese ZC poskytovatele (tj. musí být podány osobně na ZC nebo zaslány doporučenou poštou na adresu ZC). Pro tento účel lze použít reklamační formulář, který je dostupný na stránkách www.netbox.cz.
3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění při dalším vyúčtování, nebylo-li s uživatelem dohodnuto písemně jinak.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

Zákaznické centrum NETBOX®

Kubíčkova 8, 635 00 Brno-Bystrc (MAX Centrum)
tel.: +420 841 400 500, e-mail: zc@netbox.cz
provozní doba: Po–Pá 8.30–12.00, 12.30–17.00 hod.

Call centrum NETBOX®

tel.: +420 841 400 500
e-mail: hotline@netbox.cz
www.netbox.cz

Provozovatel sítě NETBOX®

SMART Comp. a.s.
Jezuitská 3, 602 00 Brno
www.sc.cz

