

Reklamační řád služeb AIM (reklamace služeb a lhůty pro jejich uplatnění) – výňatek z platných Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě AIM.

Tento reklamační řád je výňatkem ze Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě AIM, jejichž poskytovatelem je společnost Planet A, a. s., se sídlem U Hellady 4/697, Praha 4 – Michle, 140 00, IČO: 00537012 (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. Veškeré reklamace budou řešeny v souladu s těmito VP a platnými právními předpisy.
2. Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
3. Reklamace se uplatňují zpravidla písemně na adrese ZC (nebo na adrese jeho sídla), příp. telefonicky na CC (je doporučeno podání reklamace osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na www.a1m.cz Reklamace by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
4. 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 účastník se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
5. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
7. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvý- hodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník 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. Podrobnosti stanoví ZoEK.
9. Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použije občanský zákoník.
10. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.