

Reklamační řád společnosti COMFEEL s.r.o.

Článek I. Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování Vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“). Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti COMFEEL s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Věřte nám, že se budeme snažit vyřešit všechny spory k Vaší spokojenosti dohodou.

Článek II. Výklad základních pojmů

- **Reklamacie** - uplatnění Vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacii můžete podat na vyúčtování ceny služby (dále jen „vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.
- **Osoba oprávněná podat reklamaci** - zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III. Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme Vám (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům, nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Článek IV. Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamacii můžete uplatnit písemně. Reklamacie musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo, přesný důvod reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese COMFEEL s.r.o., Reklamační oddělení, č.p. 315, 294 15 Klášter Hradiště nad Jizerou.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. reklamacie vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;
2. reklamacie předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
3. reklamacie týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.

Článek V. Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamacie se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace společnosti COMFEEL s.r.o.



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 1 - (celkem 2)

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamáce vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamáce. Přeplatek či zaplacené ceny Vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, můžeme se dohodnout na jiném způsobu vrácení.
- Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamáce, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII.

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme Vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku "K platbě celkem" uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamáce (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka Vám bude zaslána na Vaši poslední známou adresu.

V souladu s příslušnými právními předpisy Vám však neposkytneme náhradu škody, která Vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny služby (výše slevy je závislá na našem posouzení), nebo po dohodě s Vámi poskytneme službu náhradním způsobem.

V ostatních případech odpovídáme za škodu, která Vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovenými v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Článek VIII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením reklamáce nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení reklamáce k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech provozovnách společnosti COMFEEL s.r.o. a na internetové stránce <http://www.comfeel.cz>
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015.



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 2 - (celkem 2)